M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

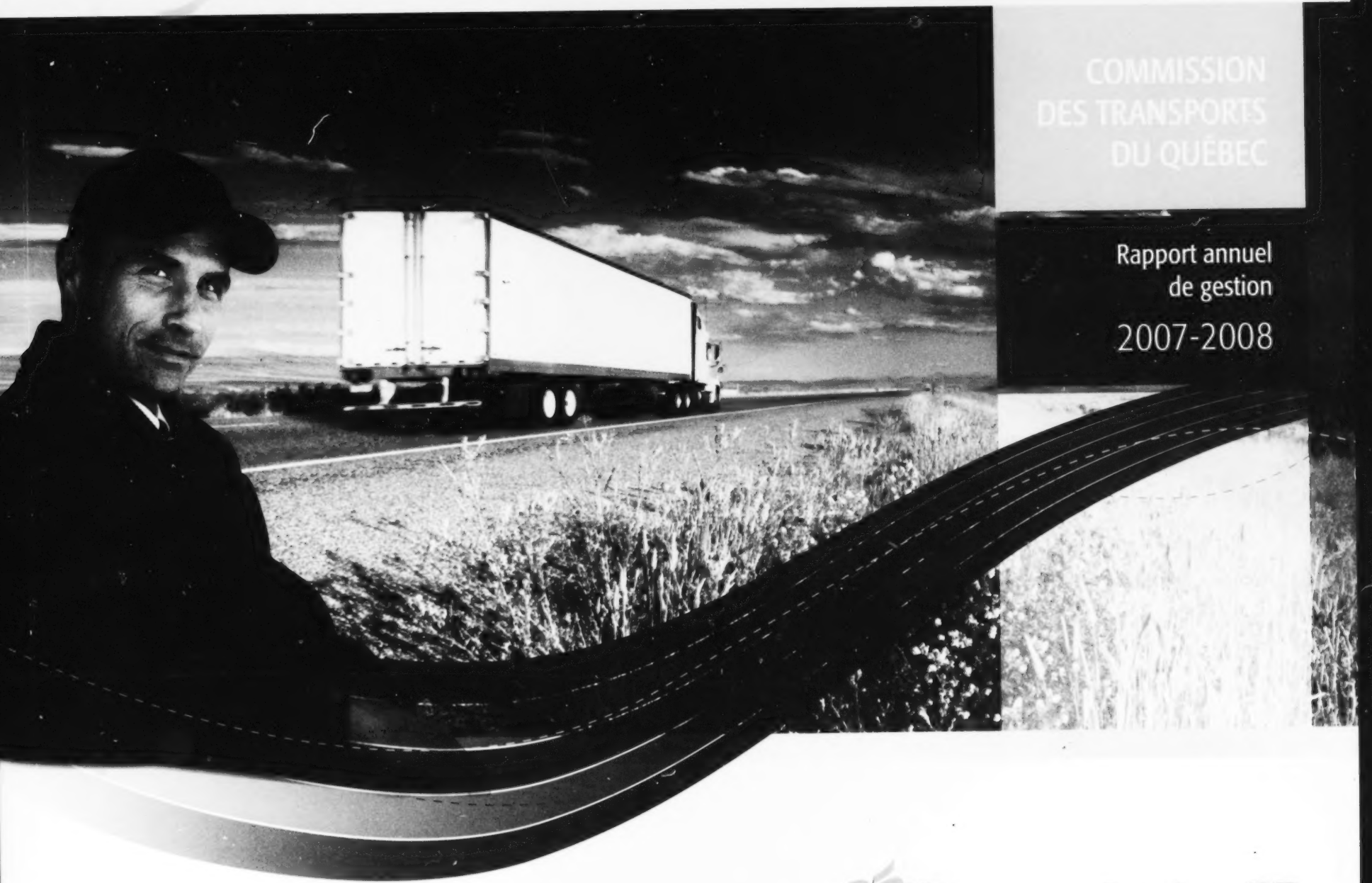
REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

789 East Eisenhower Parkway
PO Box 1346
Ann Arbor, MI 48106-1346 USA
toll free: 1-800-521-0600
fax: (734) 997-4247
web: www.micromedia.ca



# COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

## Rapport annuel de gestion

## 2007-2008

35 ans ENSEMBLE

Québec

# TABLE DES MATIÈRES


**Le message de la présidente** ..... 1

**Présentation de la Commission** ..... 4
- Notre mission ..... 4
- Notre vision ..... 5
- Nos valeurs ..... 5
- Les membres de la Commission et l'organigramme ..... 6, 7

**Les ressources** ..... 8
- Les ressources humaines ..... 8
- Les ressources financières ..... 10
- Les ressources informationnelles ..... 11

**Les activités** ..... 12
- Les divers secteurs de transport ..... 12
- Les activités de régulation ..... 17
- La concertation avec les partenaires ..... 19

**Les services à la clientèle** ..... 20
- Les mesures de satisfaction de la clientèle ..... 20
- Les services offerts ..... 21
- Les résultats de la Déclaration de services aux citoyens ..... 22

**Les résultats de la planification stratégique** ..... 28
- Le sommaire ..... 28
- Les résultats détaillés ..... 29
- La répartition des dépenses et des effectifs par secteur d'activité et orientation stratégique ..... 45

**L'application des politiques gouvernementales** ..... 46

**La déclaration de fiabilité des données** ..... 50

**Le rapport du vérificateur général du Québec** ..... 51

**ANNEXE 1**
Les lois et règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission ..... 55

**ANNEXE 2**
Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec ..... 56


35 ans QU'ON FAIT ROUTE ENSEMBLE

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Président,

Permettez-moi de vous présenter le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2007-2008.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre des Transports,

Julie Boulet

JULIE BOULET
Québec, juin 2008

Madame Julie Boulet
Ministre des Transports
Ministre responsable de la région de la Mauricie

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année 2007-2008.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente de la Commission des transports du Québec,

Lise Lambert

LISE LAMBERT
Québec, juin 2008

# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

## CONTEXTE

La Commission des transports célèbre son 35e anniversaire. Au fil des années, sa mission a beaucoup évolué. D'abord orientée vers une adéquation entre l'offre et la demande en transport, elle porte maintenant davantage sur la sécurité routière et sur la qualité et la disponibilité des services de transport. Or, ces deux aspects de sa mission sont directement liés aux orientations gouvernementales actuelles.

L'année 2007 a été décrétée Année de la sécurité routière par le gouvernement. La Commission et plusieurs partenaires se sont donc mobilisés autour du même objectif, soit la réduction du nombre de victimes d'accidents de la route. Les mesures mises de l'avant ont contribué à l'atteinte de résultats notables, le Québec ayant connu son plus bas nombre de décès depuis 60 ans.

L'amélioration du transport collectif est aussi une priorité alors que le gouvernement y a consenti des investissements importants. Ces investissements soutiennent la mise en œuvre de la Politique québécoise du transport collectif, à laquelle la Commission contribue dans le transport par autobus et par taxi.

Enfin, le gouvernement a mis l'accent sur le développement durable en adoptant une stratégie visant entre autres à améliorer la sécurité, la santé et l'environnement. Or, les interventions de la Commission concourent à ces mêmes finalités.

Ces orientations gouvernementales rejoignent la mission de la Commission et elles l'ont guidée dans l'accomplissement de ses réalisations.

## BILAN DES ACTIVITÉS

La Commission est un organisme de régulation qui intervient, par des décisions et des actions administratives, dans plusieurs secteurs de transport. Afin de réaliser sa mission, elle met l'accent sur l'innovation et l'amélioration continue de ses services.

En matière de sécurité routière, la Commission a conçu un processus d'intervention s'adressant aux conducteurs de véhicules lourds et elle a interpellé des conducteurs au comportement préoccupant. Elle a joint l'ensemble des propriétaires ou exploitants de véhicules lourds inscrits à son Registre afin de les sensibiliser à l'Année de la sécurité routière. Enfin, dans le cadre d'un mécanisme de régulation innovateur, elle a complété ses audits de sécurité auprès des neuf sociétés de transport en commun. Ces vérifications ont pour but de proposer les meilleures pratiques à adopter en matière de sécurité routière.

La Commission se soucie également d'améliorer la qualité et la disponibilité des services de transport de personnes. Dans le domaine du transport par taxi, elle a accompli les principales étapes d'une étude portant sur le transport par taxi adapté à Montréal. Cette étude lui permettra de mieux comprendre les besoins actuels et futurs des utilisateurs. Elle a révisé les tarifs de transport par taxi en tenant compte de la baisse de la taxe sur les produits et services (TPS), accordant ainsi à la clientèle des bénéfices économiques de l'ordre de 6,7 millions de dollars. De plus, afin de favoriser l'uniformité de la tarification en région, elle a élargi à un plus grand nombre de taxis l'obligation d'être munis d'un taximètre.

En ce qui a trait au transport par autobus, la Commission a tenu des audiences portant sur le maintien de services de transport dont elle a analysé la rentabilité. Elle a ainsi contribué à la mise en œuvre de la Politique québécoise de transport collectif. Elle a en outre rendu accessible, sur son site Internet, la liste des transporteurs offrant un service de transport nolisé par autobus afin d'informer le public et les touristes sur les services offerts dans les régions du Québec.

Pour cerner les besoins de sa clientèle et l'évolution de son environnement, la Commission privilégie la concertation. Elle participe aux travaux de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds et à ceux de la Table québécoise de la sécurité routière. Elle collabore aux activités des tables de concertation sectorielles sur le courtage en services de camionnage en vrac et sur le transport par taxi. Elle s'implique également dans divers groupes de travail visant l'accomplissement des priorités gouvernementales, tels l'allégement réglementaire et le développement durable.

Afin d'améliorer ses services, la Commission a procédé à une refonte complète de son site Internet. Dorénavant, toute personne peut consulter en ligne certaines informations relatives aux transporteurs telles que leurs demandes. Les transporteurs peuvent désormais remplir en ligne plusieurs formalités et acheminer diverses demandes. Ainsi, le temps requis pour s'inscrire au Registre de la Commission a été réduit de 25 % pour les quelque 10 000 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds qui ont recours à ce service électronique. Par ailleurs, la forme de ses décisions est maintenant adaptée aux normes canadiennes, ce qui en facilite la compréhension.

Tous ces efforts ont des répercussions sur notre efficacité et sur la satisfaction de notre clientèle. C'est ainsi que, dans 99 % des cas, les demandes soumises par les transporteurs ont été traitées en respectant les délais prévus dans la Déclaration de services aux citoyens. En outre, le taux de satisfaction de la clientèle quant à nos services en ligne se situe à 97 %.

**Le taux de satisfaction des usagers du site Internet se situe à 97 %.**

## PERSPECTIVES

En accord avec la Loi sur l'administration publique, la Commission élaborera bientôt une nouvelle planification stratégique en vue de guider ses interventions futures.

En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, la Commission réalisera, en collaboration avec ses partenaires, un bilan des audits de sécurité effectués auprès des sociétés de transport en commun. Ce bilan lui permettra notamment d'apprécier l'opportunité d'appliquer un tel encadrement à d'autres clientèles. De plus, elle poursuivra ses interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds.

Dans le secteur du transport de personnes, la Commission maintiendra sa contribution à l'application de la Politique québécoise de transport collectif. Elle procédera également à la codification des permis de transport par autobus pour tenir compte des changements apportés aux territoires municipaux.

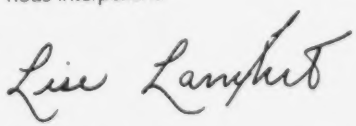
Finalement, la Commission poursuivra ses actions visant à améliorer de manière continue ses services, son efficacité et l'allégement des formalités imposées aux transporteurs. Par ailleurs, elle élaborera son Plan d'action de développement durable.

## CONCLUSION

Le transport routier est essentiel à la prospérité économique et à la qualité de la vie des québécois. Par ses interventions visant à améliorer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport, la Commission contribue à ces deux finalités. Elle participe également au développement durable, pour le mieux-être des citoyens.

Au cours de la dernière année, la Commission a continué d'améliorer ses façons de faire afin de donner suite aux priorités du gouvernement et de répondre aux besoins de sa clientèle. Or, ses partenaires du gouvernement et de l'industrie ont constitué un soutien essentiel dans la réalisation de ces objectifs et il faut saluer leur contribution. La Commission est au service de l'industrie du transport et elle ne peut répondre à ses attentes que dans la mesure où ses partenaires partagent les objectifs et y contribuent.

En terminant, je tiens à souligner l'apport inestimable du personnel de la Commission dans les résultats atteints. Je compte sur leur compétence et leur dynamisme pour faire face aux nombreux enjeux futurs qui, déjà, nous interpellent.



Lise Lambert

# PRÉSENTATION DE LA COMMISSION

## NOTRE MISSION

**La mission de la Commission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.**

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation spécialisé dans le domaine du transport dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises. Ses actions sont de deux ordres : elle rend des décisions et effectue des interventions de nature administrative.

Les décisions sont rendues par 13 membres nommés par le gouvernement. Ces derniers agissent avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique. En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, les membres rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur présente des déficiences ou s'il a mis en danger ou en péril la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce réseau. Ils peuvent modifier la cote de sécurité d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicule lourd, imposer des conditions visant à modifier son comportement et même interdire la mise en circulation ou l'exploitation de véhicules lourds. Ils ont également compétence pour évaluer le comportement des conducteurs de véhicules lourds et leur imposer des conditions, le cas échéant.

En ce qui concerne la régulation économique, les membres ont pour rôle d'évaluer les demandes de permis dans les secteurs du transport par autobus, par taxi et du courtage en services de camionnage en vrac. Ils rendent leurs décisions après avoir déterminé si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis. Les membres peuvent suspendre un permis ou le révoquer, notamment lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions exigées par la loi. Enfin, la Commission fixe les tarifs de transport par taxi applicables à l'ensemble du Québec.

Le processus décisionnel de la Commission est soutenu par plus de 130 personnes qui fournissent divers services à la clientèle et effectuent des interventions administratives auprès de celle-ci. La Commission tient notamment à jour le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, le Registre du camionnage en vrac et la liste des intermédiaires en services de transport.

## NOTRE VISION

La Commission, une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

## NOS VALEURS

Afin d'accomplir notre mission dans le respect des principes de la justice administrative et en conformité avec les attentes du public, du secteur du transport et du gouvernement, nous privilégions les valeurs suivantes :

- le respect de notre clientèle, en lui offrant des services de qualité répondant à ses besoins;
- l'impartialité et l'indépendance, qui permettent de garantir un traitement équitable;
- la transparence dans notre processus décisionnel;
- la cohérence et la clarté des décisions, pour permettre à la clientèle d'exercer ses activités de transport de façon prévisible;
- la rigueur, afin de renforcer la cohésion de nos actions et de promouvoir l'adhésion du personnel et de tous nos interlocuteurs à nos objectifs;
- l'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique ainsi que le dialogue constant avec les intervenants, dans le but d'être toujours à l'écoute de leurs besoins et intérêts, tout en suscitant chez ces derniers un engagement dans la même direction.

# LES MEMBRES DE LA COMMISSION ET L'ORGANIGRAMME

RANGÉE DU HAUT :

**François Dumais, Gilles Savard, Jean-Denis Pelletier, Christian Jobin, Jean-Yves Reid, Anne-Lucie Brassard, Daniel Lapointe, Michel Paquet, Gilles Tremblay.**

RANGÉE DU BAS :

**Pierre Gimaïel, vice-président • Lise Lambert, présidente • Jean Giroux, vice-président • Daniel Bureau.**

**Lise Lambert**
PRÉSIDENTE

- Bureau des plaintes
- Vice-présidents et membres
- Direction des services juridiques et secrétariat
- Direction des services à la gestion
  - Service des ressources humaines
  - Service des ressources financières et matérielles
  - Service des ressources informationnelles
- Direction des services à la clientèle et des communications
  - Service de l'inspection
  - Service à la clientèle · Québec
  - Service à la clientèle · Montréal
  - Services spécialisés · Permis
- Direction de la concertation et du développement

# LES RESSOURCES

## LES RESSOURCES HUMAINES

### L'EFFECTIF

| CATÉGORIE D'EMPLOI | Au 31 mars 2006 | Au 31 mars 2007 | Au 31 mars 2008 |
|---|---|---|---|
| Membres de la Commission | 11 | 12 | 13 |
| Cadres | 7 | 7 | 7 |
| Cadre juridique | 1 | 1 | 1 |
| Professionnels | 35 | 35 | 35 |
| Personnel de bureau et techniciens | 98 | 96 | 89 |
| **Total*** | **152** | **151** | **145** |

* Effectif en nombre de personnes, comprenant les employés réguliers et occasionnels.

**L'EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2007-2008**

| Recrutement | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 4 | 6 | 2 | 0 |

### LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Dans un contexte de départs massifs à la retraite et d'une pénurie émergente de main-d'œuvre sur le marché du travail, la Commission a déterminé ses emplois clés. Afin d'éviter de rendre ces postes vulnérables, des moyens ont été retenus. À cet effet, un tableau de bord a été élaboré en cours d'année. Celui-ci permet de suivre les mouvements de la main-d'œuvre depuis 2004 et de les planifier jusqu'en 2014. En ciblant les besoins, des actions appropriées en matière de relève pourront être prises en temps opportun.

### LA RÉDUCTION DE LA TAILLE DE L'ÉTAT

Par sa planification et sa gestion rigoureuses des ressources humaines, la Commission contribue à la cible gouvernementale de réduction de la taille de l'État. Pour l'année 2007-2008, l'effectif utilisé en équivalent temps complet (ÉTC) a été réduit de 4 %.

### LA FORMATION

De concert avec les orientations gouvernementales, la Commission a priorisé, cette année, la sensibilisation et la formation du personnel en matière d'éthique.

Des efforts ont aussi été consentis pour former les employés à l'utilisation des nouveaux outils de travail implantés en cours d'année tels ceux liés à la phase 1 du Système intégré de mission (SIM), à l'implantation de la solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) et à la gestion du temps et de l'assiduité (GTA). Fait à noter, l'année 2007-2008 a été marquée par une augmentation de la formation à l'interne.

## LA SANTÉ AU TRAVAIL

Soucieuse du bien-être de son personnel et consciente de l'importance de promouvoir la santé, la Commission a élaboré une programmation d'activités santé regroupant 13 activités différentes telles que des conférences et des cours sur le stress ou les aliments santé, des consultations auprès de nutritionnistes et la vaccination contre l'influenza. Durant l'année 2007-2008, 64 % du personnel a participé à au moins un évènement.

En outre, la Commission a réalisé cette année un sondage sur le climat organisationnel auprès de son personnel. Cela dans le but de connaître son niveau de satisfaction relativement à certaines dimensions de l'organisation telles la mobilisation, l'information, la communication interne, la mise en oeuvre de nouveaux processus de travail et de différents outils favorisant le bien-être au travail. Ce sondage a connu un taux de participation de 85 % et s'inscrit dans une démarche de qualité de vie au travail.

## L'ÉTHIQUE

La Commission prend les moyens pour s'assurer que les services rendus par ses employés à la population et à sa clientèle se font dans un contexte éthique. Cette année, le personnel directement en relation avec la clientèle a été appelé à suivre le Programme de formation en éthique offert par le Secrétariat du Conseil du trésor en collaboration avec l'École nationale d'administration publique. En comptabilisant les efforts investis l'année dernière, le pourcentage du personnel de la Commission ayant suivi la formation en éthique atteint maintenant 71 %. D'autres sessions sont d'ailleurs prévues pour joindre l'ensemble du personnel au cours de la prochaine année.

Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, la Commission s'est dotée, depuis plusieurs années, d'un code d'éthique et de règles de déontologie s'adressant à ses membres. Aucune plainte relative à ce sujet n'a été reçue au cours de l'exercice 2007-2008. Le texte intégral de ce code est fourni à l'annexe 2.

# LES RESSOURCES FINANCIÈRES

| | Budget au 1er avril 2007 | Dépenses au 31 mars 2008 |
|---|---|---|
| **BUDGET DE DÉPENSES** | **$** | **$** |
| Rémunération | | |
| Traitement | 8 643 180$ | 7 698 077$ |
| Autres rémunérations | 255 420$ | 312 483$ |
| Sous-total | 8 898 600$ | 8 010 560$ |
| Fonctionnement | | |
| Transport et frais de communication | 540 664$ | 572 961$ |
| Frais de publication - demande de permis | 37 000$ | 24 504$ |
| Services professionnels et administratifs | 678 480$ | 890 648$ |
| Entretien et réparations | 247 250$ | 254 213$ |
| Loyers | 802 196$ | 1 071 521$ |
| Fournitures et approvisionnements | 118 300$ | 114 719$ |
| Matériel et équipement | 21 810$ | 16 321$ |
| Autres dépenses | 18 000$ | 5 996$ |
| Amortissement des immobilisations | 1 695 000$ | 1 646 824$ |
| Sous-total | 4 158 700$ | 4 597 707$ |
| **Total Budget de dépenses** | **13 057 300$** | **12 608 267$** |
| **BUDGET D'INVESTISSEMENTS** | | |
| Immobilisations | | |
| Améliorations locatives | 0$ | 0$ |
| Mobilier et équipement de bureau | 0$ | 9 041$ |
| Équipement bureautique | 0$ | 281 254$ |
| Équipement informatique | 44 971$ | 239 609$ |
| Développement informatique | 2 244 329$ | 2 038 707$ |
| **Total Budget d'investissements** | **2 289 300$** | **2 568 611$** |
| **TOTAL** | **15 346 600$** | **15 176 878$** |

Le budget a été révisé en cours d'exercice pour atteindre 15 346 600$. Cet ajustement résulte d'un transfert de crédits pour l'embauche d'étudiants (10 000$).

Les revenus versés au Fonds consolidé ont atteint 5 779 524 $ pour l'année 2007-2008.

## LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission a consacré, en 2007-2008, un montant de 4 152 730 $ en ressources informationnelles, soit 1 874 410 $ pour le maintien et l'entretien des services existants et 2 278 316 $ en investissement, dont 1 929 062 $ pour le projet Système intégré de mission. Les travaux sur ce projet ont permis de finaliser le nouveau site Internet, incluant une refonte complète des services en ligne, et de réaliser en grande partie la seconde livraison du Système intégré de mission, soit la mise en place de la gestion et de la numérisation des documents.

Étant donné que le projet Système intégré de mission prévoit la refonte de l'ensemble des systèmes de la Commission, les efforts consentis pour l'entretien des systèmes existants ont été réduits au minimum.

# LES ACTIVITÉS

- 52 672 **propriétaires** et **exploitants** de véhicules lourds
- 1 474 **intermédiaires** en services de transport

## LES DIVERS SECTEURS DE TRANSPORT

La Commission, comme organisme de régulation, intervient dans divers secteurs de transport. Voici un aperçu de ses mandats et des objectifs qu'elle poursuit dans chacun de ces secteurs.

### LE TRANSPORT PAR VÉHICULE LOURD

Les actions de la Commission dans le secteur des véhicules lourds visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Ses interventions s'inscrivent ainsi dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de la santé et de la vie des personnes ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Ses pouvoirs, issus de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, lui permettent d'agir de diverses façons auprès de ceux-ci.

#### Les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

La Commission attribue une cote de sécurité à toute personne tenue de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (PEVL). Cette cote de sécurité est reconnue partout au Canada en vertu de la loi fédérale sur les transports routiers. Ainsi, le transporteur du Québec qui détient la cote de sécurité attribuée par la Commission est autorisé à circuler sur l'ensemble du territoire canadien, à moins que cette cote lui interdise d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

En tant que responsable du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission voit à ce que chaque personne qui désire s'inscrire à ce registre respecte certaines exigences prévues par la loi comme l'immatriculation au Registre des entreprises, l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes non acquittées pour des infractions relatives à l'utilisation d'un véhicule lourd. Elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans le cadre de leurs activités. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes.

La Commission intervient en outre auprès des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Par ses décisions, elle peut leur imposer des conditions visant à corriger les déficiences constatées. Toutefois, lorsque le dossier de comportement se dégrade au point où aucune mesure ne peut corriger la situation, elle peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

Par ses interventions auprès de l'ensemble des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, la Commission favorise l'équité concurrentielle dans ce secteur.

**LES COTES DE SÉCURITÉ AU 31 MARS 2008**

| Type de transport | Satisfaisant | Conditionnel | Insatisfaisant | Total |
|---|---|---|---|---|
| Transport de marchandises | 49 755 | 115 | 177 | **50 047** |
| Transport de personnes | 2 017 | 12 | 2 | **2 031** |
| Transport de marchandises et de personnes | 592 | 2 | 0 | **594** |
| **Total** | **52 364** | **129** | **179** | **52 672** |

La Commission veille à la **qualité** des services de transport par taxi sur l'ensemble du territoire du Québec.

### Les conducteurs de véhicules lourds

La Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds habilite la Commission à intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds. Elle peut ainsi imposer à un conducteur toute condition visant à corriger un comportement qu'elle juge déficient au regard de la sécurité routière. Dans les cas où elle juge que l'imposition de conditions ne peut corriger un comportement, elle peut ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire à ce conducteur la conduite d'un véhicule lourd.

## LE TRANSPORT PAR TAXI

La Commission est responsable de l'application de la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Elle est ainsi habilitée à délivrer des permis de propriétaire de taxi ou d'intermédiaire en services de transport par taxi, à fixer la tarification applicable et à délimiter les territoires autorisés. Elle doit également s'assurer de l'ajustement approprié des taximètres. En vue de garantir aux usagers des services de taxi sécuritaires, la Commission détient le pouvoir de révoquer ou de suspendre le permis d'un titulaire qui s'est rendu coupable d'une infraction criminelle liée à l'exploitation d'un permis de transport par taxi. Elle vérifie également si le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi.

Comme la Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis sont soumis aux mêmes normes de qualité et doivent respecter la tarification. Les utilisateurs, y compris les touristes, retirent ainsi des bénéfices des interventions de la Commission, car ils sont assurés de payer un prix uniforme, juste et raisonnable pour chaque course, tel qu'il est affiché au taximètre.

Quelque 8 000 taxis offrent à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis dans 268 agglomérations et sont accessibles à plus de 6,5 millions d'habitants, soit 85 % de la population du Québec. Les citoyens qui ne résident pas dans ces agglomérations peuvent par ailleurs bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis d'une agglomération voisine.

### Les titulaires et les permis

| CATÉGORIES DE PERMIS | Titulaires | Permis |
|---|---|---|
| Service régulier | 6 132 | 7 816 |
| Service pour besoin particulier (transport adapté) | 175 | 185 |
| Services de limousine | 109 | 140 |
| Privilèges et services de limousine de grand luxe | 102 | 159 |
| Service spécialisé de transport avec accompagnement | 1 | 1 |
| Autres | 2 | 2 |
| **Total** | **6 419*** | **8 303** |

* Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

| LES INTERMÉDIAIRES EN SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI** | |
|---|---|
| Titulaires | 26 |
| Permis | 28 |

** Ces données ne comprennent pas les intermédiaires en services de transport par taxi de l'île de Montréal qui relèvent du Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

## LE TRANSPORT PAR AUTOBUS

La Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre aux transporteurs privés des permis en fonction du type de transport effectué et reçoit pour dépôt la tarification de certains services. Elle peut également suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Dans le cadre de ses responsabilités, elle peut autoriser les changements de parcours, d'horaires et de fréquences des voyages demandés par les transporteurs.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions administratives du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Les titulaires de permis desservent 565 municipalités, soit près de 44 % des municipalités du Québec.

**Les titulaires et les permis**

| CATÉGORIE | TITULAIRES | PERMIS |
|---|---|---|
| Transport nolisé | 260 | 618 |
| Transport par abonnement | 206 | 322 |
| Transport scolaire | 98 | 137 |
| Transport interurbain | 48 | 153 |
| Transport touristique | 33 | 67 |
| Location | 25 | 26 |
| Transport urbain | 25 | 31 |
| Transport aéroportuaire | 19 | 27 |
| **Total** | **442*** | **1 381** |

* Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories.

Le transport interurbain par autobus est le seul service de **transport en commun** reliant l'ensemble des régions du Québec.

La réglementation favorise le transport de matières en vrac par les **camionneurs régionaux**.

## LE CAMIONNAGE EN VRAC

Pour avoir accès à certains contrats publics, les camionneurs doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. Ils doivent également être abonnés à un poste de courtage titulaire d'un permis de la Commission. Préalablement à la délivrance d'un tel permis, cette dernière vérifie notamment que les règles de fonctionnement du poste de courtage permettent un traitement équitable des transporteurs qui y sont abonnés. Elle est aussi habilitée à enquêter sur les activités des postes de courtage ou à intervenir auprès des camionneurs inscrits au Registre qui ne respectent pas les règles applicables.

Les interventions de la Commission dans ce secteur favorisent l'attribution des contrats publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux. Elles contribuent également à maintenir des relations harmonieuses sur les chantiers de construction du réseau routier.

La Commission participe aux travaux de la Table de concertation sur l'industrie du courtage en services de camionnage en vrac.

**LE CAMIONNAGE EN VRAC PAR RÉGION**

| Région | Corporations régionales | Titulaires de permis de courtage | Permis de courtage | Inscriptions au Registre du camionnage en vrac |
|---|---|---|---|---|
| 1 Bas-Saint-Laurent-Gaspésie | – | 8 | 8 | 396 |
| 2 Saguenay-Lac-Saint-Jean | 1 | 5 | 6 | 311 |
| 3 Québec-Chaudière-Appalaches | 1 | 14 | 17 | 896 |
| 4 Mauricie-Bois-Francs | 1 | 8 | 8 | 363 |
| 5 Estrie | 1 | 9 | 9 | 470 |
| 6 Montérégie-Laurentides-Lanaudière | 1 | 17 | 24 | 1 371 |
| 7 Outaouais | – | 6 | 6 | 382 |
| 8 Abitibi-Témiscamingue | – | 7 | 7 | 361 |
| 9 Côte-Nord | – | 3 | 6 | 182 |
| 10 Montréal-Laval | – | 2 | 2 | 409 |
| Hors Québec | – | – | – | 7 |
| **Total** | **5** | **79** | **93** | **5 148** |

## LE TRANSPORT MARITIME

La Commission s'assure que les personnes offrant un service de transport maritime de passagers possèdent le permis requis et s'y conforment. Pour obtenir ce permis, ces dernières doivent démontrer qu'elles détiennent une protection d'assurance appropriée et qu'elles respectent les exigences de Transports Canada en matière d'équipage et d'embarcation. Ces interventions contribuent à la sécurité des usagers de ce type de transport.

| LES TITULAIRES ET LES PERMIS | |
|---|---|
| Titulaires | 118 |
| Permis | 216 |

## LE TRANSPORT FERROVIAIRE

La Commission contribue à la sécurité du transport ferroviaire offert par les entreprises de chemins de fer locaux en délivrant des certificats d'aptitude à celles qui satisfont aux exigences liées à la sécurité de la voie ferrée et aux assurances. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

| LES TITULAIRES ET LES CERTIFICATS D'APTITUDE | |
|---|---|
| Titulaires | 9 |
| Certificats d'aptitude | 9 |

# LES ACTIVITÉS DE RÉGULATION

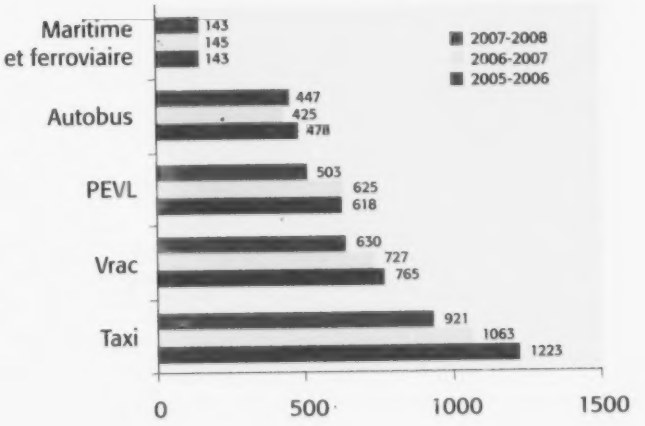
La Commission exerce deux types de fonctions. D'une part, elle exerce des activités de régulation en rendant des décisions auprès des transporteurs. D'autre part, elle fournit divers services administratifs s'adressant autant aux transporteurs qu'à la population.

## LES DÉCISIONS

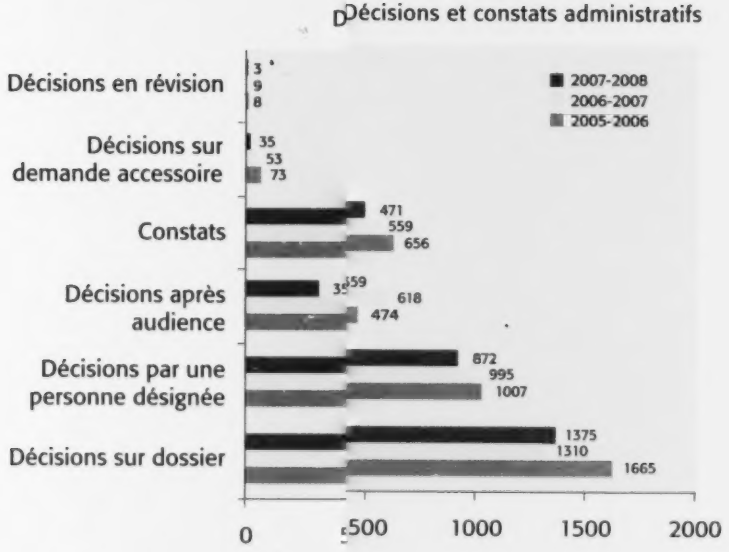
Les interventions de la Commission viennent réguler divers secteurs du transport et ont des effets sur l'ensemble de la population. Elles prennent la forme de décisions basées sur une analyse rigoureuse des demandes et des dossiers. La Commission rend ses décisions dans l'optique d'offrir au public des services de transport de qualité, disponibles et sécuritaires. En outre, les dépôts obligatoires de tarifs auprès de la Commission pour le transport interurbain par autobus ainsi que les tarifs fixés par celle-ci dans le secteur du transport par taxi visent à assurer l'uniformité de la tarification pour les usagers.

Ses décisions sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair.

**Décisions par secteur de transport**



**La Commission tient de plus en plus d'audiences en visioconférence afin de réduire les déplacements des personnes concernées.**




Dans certains cas, la Commission tient des audiences publiques afin d'entendre les personnes intéressées. Ces audiences se tiennent principalement dans ses bureaux de Montréal et de Québec. La Commission a aussi recours à la visioconférence afin d'éviter des déplacements aux personnes résidant en région. Cette façon de faire est très appréciée puisqu'elle épargne temps et argent aux diverses personnes concernées. Enfin, de façon exceptionnelle, des audiences peuvent être tenues conjointement avec les autorités d'autres provinces.

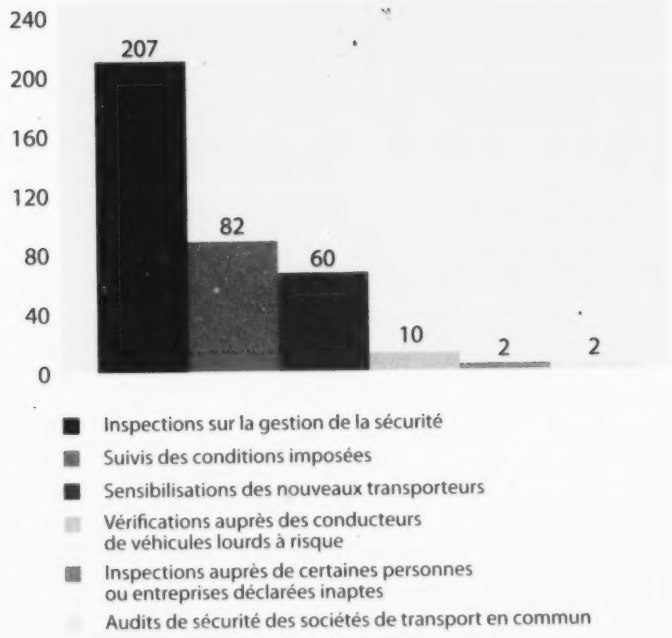
## LES INSPECTIONS

La Commission effectue des inspections afin de vérifier l'application des lois et règlements auprès des transporteurs. Ces inspections s'effectuent de diverses manières, allant de la sensibilisation et de l'analyse de documentation jusqu'à la réalisation d'audits de sécurité directement chez les transporteurs.

Tous les secteurs de transport relevant de la Commission font l'objet d'inspections. Toutefois, la plus grande part de ces activités touche les propriétaires ou exploitants de véhicules lourds. En effet, au cours de l'année 2007-2008, les inspecteurs ont effectué des interventions auprès de 353 propriétaires ou exploitants de véhicules lourds. Comme en fait foi le graphique ci-après, des efforts importants sont consentis afin de vérifier la gestion de la sécurité effectuée par ces personnes. Les interventions des inspecteurs visent à vérifier les moyens que les transporteurs utilisent à cette fin et à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques.

Une nouvelle activité s'est ajoutée depuis l'automne 2007. Il s'agit de vérifications effectuées auprès de conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un haut risque pour la sécurité routière. Dix conducteurs ont ainsi été vérifiés cette année.

**Les inspections**




## LA CONCERTATION AVEC LES PARTENAIRES

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports du Québec est responsable de l'élaboration et de l'évolution des lois appliquées par la Commission. La Société de l'assurance automobile du Québec établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques. Elle signale à la Commission les propriétaires, exploitants ou conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière et la protection du réseau routier. Elle agit aussi à titre de mandataire de la Commission en recueillant les demandes d'inscription et de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans ses centres de services associés à Services Québec.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi et du remorquage de la Ville de Montréal surveillent l'application des lois et des règlements en transport. Ils mettent ainsi à la disposition de la Commission de l'information sur la conformité et la sécurité des transporteurs. Les associations représentant les diverses clientèles participent au développement de l'encadrement des transporteurs. D'autres partenaires jouent également des rôles importants, tels le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme du Québec, les mandataires privés de la Commission ainsi que les partenaires gouvernementaux du Guichet unique des transporteurs.

La Commission travaille activement avec ses partenaires pour faire évoluer le contexte administratif, légal et réglementaire encadrant le transport routier au Québec. Elle siège notamment à la Table québécoise de la sécurité routière, à la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds et à la Table de concertation sur l'industrie du courtage en services de camionnage en vrac. Elle collabore également à divers comités de travail, dont le Comité directeur sur l'évolution de la Politique d'évaluation des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds ainsi que la Table sur le transport adapté du Bureau de taxi et du remorquage de la Ville de Montréal.

# LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

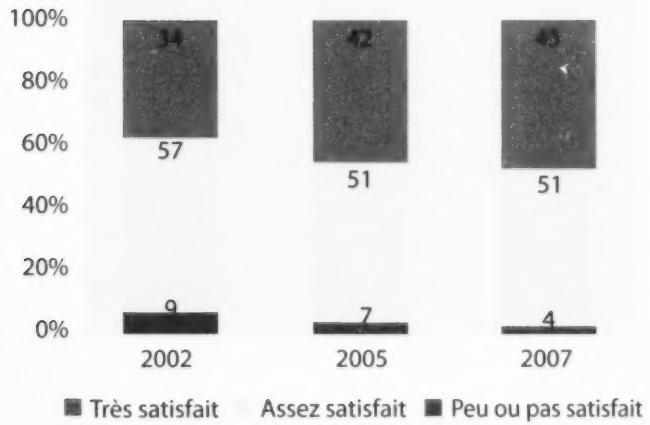
## LES MESURES DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations de la Commission. Afin de mesurer le taux de satisfaction de ses clients, celle-ci a effectué plusieurs sondages depuis 2002. Divers aspects ont été analysés, dont l'accessibilité des services à la clientèle, l'accueil, l'attitude et la compétence du personnel, le traitement des demandes, les services électroniques et le processus de décision. Les résultats de ces sondages montrent que le taux de satisfaction globale de la clientèle n'a cessé de s'accroître, passant de 91 % en 2002 à 96 % en 2007.

Le site Internet a entièrement été rénové au cours de l'année 2007. Toujours soucieuse de répondre aux besoins de sa clientèle, la Commission a mandaté, dès l'hiver 2008, une firme externe pour réaliser un sondage téléphonique auprès des usagers de ses nouveaux services électroniques.

La refonte du site Internet a été bien accueillie par les internautes puisque 97 % de ceux-ci se sont dits satisfaits ou très satisfaits de la nouvelle prestation électronique de services.

**Évolution du taux de satisfaction de la clientèle**



# LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

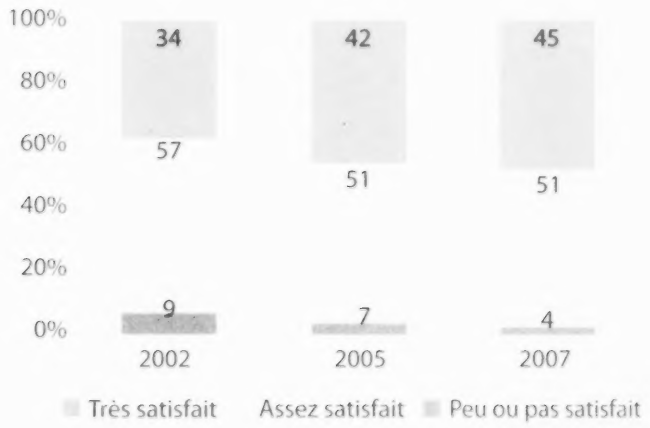
## LES MESURES DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Le service à la clientèle est au cœur des préoccupations de la Commission. Afin de mesurer le taux de satisfaction de ses clients, celle-ci a effectué plusieurs sondages depuis 2002. Divers aspects ont été analysés, dont l'accessibilité des services à la clientèle, l'accueil, l'attitude et la compétence du personnel, le traitement des demandes, les services électroniques et le processus de décision. Les résultats de ces sondages montrent que le taux de satisfaction globale de la clientèle n'a cessé de s'accroître, passant de 91 % en 2002 à 96 % en 2007.

Le site Internet a entièrement été rénové au cours de l'année 2007. Toujours soucieuse de répondre aux besoins de sa clientèle, la Commission a mandaté, dès l'hiver 2008, une firme externe pour réaliser un sondage téléphonique auprès des usagers de ses nouveaux services électroniques.

La refonte du site Internet a été bien accueillie par les internautes puisque 97 % de ceux-ci se sont dits satisfaits ou très satisfaits de la nouvelle prestation électronique de services.

Évolution du taux de satisfaction de la clientèle



La Commission met l'accent sur le **mode électronique** de prestation de services.

## LES SERVICES OFFERTS

Les services que la Commission rend à sa clientèle sont accessibles de différentes façons : en personne dans les bureaux de la Commission, par la poste, par télécopieur, par téléphone, par Internet ou auprès de son réseau de mandataires. Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent, au cours des dernières années, sur le développement de son Guichet unique des transporteurs en ligne.

Étant donné que le site Internet de la Commission a été entièrement révisé cette année, la comparaison des résultats avec les années antérieures se limite à certains éléments.

| LE GUICHET UNIQUE DES TRANSPORTEURS EN LIGNE | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
|---|---|---|---|
| **Les services en ligne** | | | |
| Consultations des avis publics* | 2 905 | 16 590 | 32 687 |
| Demandes reçues par courrier électronique | 1 408 | 1 414 | 1 632 |
| Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds | 221 | 224 | 324 |
| Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds | 6 631 | 8 290 | 9 692 |

* Les avis publics sont disponibles sur Internet depuis le 2 février 2006 seulement.

On constate une augmentation constante de l'utilisation des services électroniques. Ainsi, le nombre de propriétaires et exploitants de véhicules lourds ayant effectué leur inscription au Registre sur le site Internet de la Commission a augmenté de 45 % cette année par rapport à l'année passée. En ce qui a trait à la mise à jour de cette inscription, on note une augmentation de près de 17 %. Par ailleurs, on peut affirmer que la consultation des avis publics sur Internet est maintenant intégrée chez la clientèle puisqu'ils ont été consultés près de deux fois plus cette année que l'année passée.

De façon générale, l'amélioration des services de la Commission sur Internet entraîne une migration progressive vers les services électroniques, accompagnée d'une diminution de l'utilisation des modes de services traditionnels. Pour cette année toutefois, on constate, dans le tableau ci-dessous, une légère augmentation des appels téléphoniques pris en charge par les préposés. Cela est dû en partie à la refonte du site Internet qui a suscité des questionnements de la part de la clientèle.

| LES APPELS TÉLÉPHONIQUES ET LES VISITEURS | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
|---|---|---|---|
| Appels traités par le service automatisé | 32 288 | 23 472 | 21 858 |
| Appels pris en charge par les préposés | 48 924 | 40 131 | 41 254 |
| Visiteurs reçus aux bureaux | 7 134 | 6 479 | 6 374 |

# LES RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Commission a publié, en avril 2006, sa plus récente Déclaration de services aux citoyens. Cette section présente les résultats atteints par rapport à chacun des engagements qui y sont prévus. Globalement, on constate que, lors de la dernière année, la Commission a atteint ou dépassé les objectifs qu'elle s'était fixés.

Les résultats sont présentés en fonction des trois thèmes de la Déclaration de services aux citoyens, soit :

- Des services accessibles;
- Le Guichet unique des transporteurs;
- Des services axés sur la satisfaction de la clientèle.

## 1. DES SERVICES ACCESSIBLES

La Commission offre différents modes de prestation de services afin de répondre aux divers besoins de sa clientèle constituée principalement de transporteurs.

**Thème :** Accessibilité des services

**Indicateur :** Taux de disponibilité des services

**Objectif et cible :** Rendre disponibles les services suivants :

- Service à la clientèle offert sans interruption de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où le service est offert à compter de 10 h;
- Site Internet et service téléphonique automatisé accessibles en tout temps;
- Service d'inscription ou de renouvellement au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport offerts à différents endroits :
  - aux bureaux de la Commission,
  - à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec,
  - auprès de mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps.

**Résultats :**

Services disponibles à 100 %

Dans le cadre de ses activités, la Commission convoque les personnes concernées à une audience avec un ou des commissaires. Afin de diminuer les déplacements et les coûts qui s'y rattachent, la Commission offre un service de visioconférence permettant de réaliser ses audiences à distance.

**Thème :** Accessibilité des services

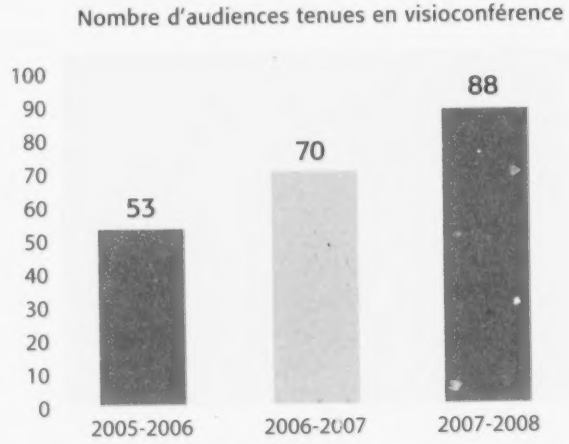
**Indicateur :** Nombre d'audiences tenues en visioconférence

**Objectif et cible :** Rendre disponible le service d'audience en visioconférence aux personnes qui le demandent.

**Résultats :**

Dans une optique d'offrir à sa clientèle le meilleur accès possible aux services de visioconférence, la Commission a effectué des démarches pour connaître les endroits où ces services sont disponibles, partout en région. Elle s'est aussi associée avec le ministère des Transports du Québec pour mettre à la disposition de sa clientèle un plus grand nombre de salles de visioconférence. Elle est ainsi en mesure d'offrir ce service à plus de personnes, entraînant pour ces dernières une diminution notable des coûts lorsqu'elles doivent participer à une audience. Le graphique ci-contre montre que le nombre d'audiences publiques tenues en visioconférence a augmenté constamment depuis les trois dernières années.

Dans les dossiers relatifs à la régulation économique, la Commission consulte les diverses personnes intéressées avant de fixer ses audiences. Elle réduit ainsi les formalités imposées aux entreprises.



## 2. OFFRIR UN GUICHET UNIQUE POUR FACILITER LES DÉMARCHES DES TRANSPORTEURS

La Commission met à la disposition de e sa clientèle le Guichet unique des transporteurs qui permet d'effectuer des transactions avec divers organismes gouvernementaux à partir d'un point u unique. Ces services sont disponibles par Internet, par la poste, par télécopieur ou en se présentant dans un des deux points de service de la Commiss sion. Les transporteurs évitent ainsi de nombreux déplacements d'un organisme à l'autre.

**Thème :** Guichet unique des transpor rteurs

**Indicateur :** Taux de disponibilité des s services

**Objectif et cible :** Rendre disponible es les services suivants :

- l'inscription et la mise à jour de l'ir nscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds;
- l'immatriculation des entreprises a u Registre des entreprises du Québec;
- l'enregistrement des entreprises, à à titre d'employeur, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail;
- la délivrance des permis et des vi gnettes IFTA (Entente internationale concernant la taxe sur les carburants) ainsi que des certificats de voyage occasionnel du ministère du Reve nu du Québec;
- la perception du paiement des am endes impayées au gouvernement du Québec, au nom du ministère de la Justice du Québec;
- la pochette d'inscription du minist ère du Revenu du Québec concernant la taxe sur les produits et services, la taxe de vente du Québec et d'autres lois fiscales;
- l'immatriculation des véhicules à la Société de l'assurance automobile du Québec (sur place aux bureaux de la Commission uniquement);
- l'obtention de l'attestation d'inscrip ption au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ainsi que de différents formulaires;
- la consultation de divers renseigne ements, dont les décisions de la Commission, les avis publics et les cotes de sécurité des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

D'autres services se sont ajoutés cet tte année avec l'implantation du nouveau site Internet. Les résultats obtenus prennent en considération la disponibilité de ces nouveaux service s.

**Résultats :**

Services disponibles à 100 %

## 3. FOURNIR DES SERVICES AXÉS SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

**Thème :** Qualité des services à la clientèle

| Objectifs de service | Cible | Résultats 2006-2007 | Résultats 2007-2008 |
|---|---|---|---|
| Se nommer au début d'un entretien. | Taux de satisfaction de 95 % | 95 %* | 95 %* |
| Caractériser nos échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle. | Taux de satisfaction de 95 % | 99 %* | 99 %* |
| Transmettre une information claire, appropriée, juste et répondant aux besoins de la clientèle. | Taux de satisfaction de 95 % | 95 %* | 95 %* |
| Répondre aux appels téléphoniques en moins de 90 secondes. | Réponse en moins de 90 secondes à 85 % des appels | 92 % | 90 % |
| Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant. | Application de cette consigne en tout temps | Aucune plainte | Aucune plainte |
| Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes suivant son arrivée. | 90 % des visiteurs rencontrés dans les 20 minutes suivant leur arrivée | 98 % | 97 % |

* Selon un sondage réalisé par une firme externe en février 2007.

**Résultats :**

Toutes les cibles relatives à la qualité des services offerts à la clientèle ont été atteintes ou dépassées cette année, grâce notamment à la formation continue du personnel.

**Thème : Délais de traitement**

**Indicateur :** Proportion des demandes traitées dans les délais établis

| Objectifs de service | Cible | Résultats 2006-2007 | Résultats 2007-2008 |
|---|---|---|---|
| Procéder à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport dans les délais suivants : | | | |
| • en moins de 45 minutes lors d'une rencontre à nos bureaux ; | 95 % des inscriptions | 95 % | 95 % |
| • au plus tard le jour ouvrable suivant, lorsque la demande est transmise par télécopieur ou par Internet. | 95 % des inscriptions | 99 % | 99 % |
| Procéder, au comptoir, à la mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport en moins de 30 minutes. | 90 % des mises à jour | 95 % | 96 % |
| Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance. | 95 % des avis | 100 % | 100 % |
| Transmettre toute décision dans les délais suivants, à compter de la réception de la demande* : | | | |
| • 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi ; | 95 % des décisions | 99 % | 100 % |
| • 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac ; | 95 % des décisions | 98 % | 100 % |
| • 3 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd. | 90 % des décisions | 94 % | 100 % |
| Rendre toute décision dans les 90 jours de la tenue de l'audience concernant la délivrance d'un permis de : | | | |
| • transport par autobus ; | 95 % des décisions | 88 % | 79 % |
| • propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivré n'est pas atteint. | 95 % des décisions | 96 % | 98 % |

* Ces délais s'appliquent aux décisions rendues par une personne désignée.

**Résultats :**

Une seule cible n'est pas atteinte en ce qui concerne le transport par autobus, alors que quatre décisions sur dix-neuf n'ont pas été rendues à l'intérieur du délai prévu. Ce résultat s'explique par la complexité de ce genre de décisions.

**Thème :** Gestion des plaintes

**Indicateur :** Proportion des plaintes traitées dans les délais établis

| Objectifs de service | Cible | Résultats 2006-2007 | Résultats 2007-2008 |
|---|---|---|---|
| Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de 2 jours ouvrables. | 95 % des plaintes | 67 % | 100 % |
| Traiter de façon complète les plaintes en moins de 21 jours. | 95 % des plaintes | 100 % | 100 % |

**Résultats :**

Des mesures de suivi de réception des plaintes ont été implantées au début de l'exercice. Ces ajustements ont donné des résultats puisque toutes les plaintes ont été prises en charge et traitées dans les délais établis.

**Évolution des plaintes**

| Sujet de la plainte | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 |
|---|---|---|---|
| Délais | 0 | 1 | 2 |
| Comportement du personnel | 2 | 0 | 0 |
| Lois, règlements et procédures | 1 | 2 | 0 |
| Processus | 2 | 2 | 1 |
| Formulaires | 2 | 1 | 1 |
| Site Internet | 0 | 0 | 5 |
| Autres | 4 | 0 | 2 |
| **Total** | **11** | **6** | **11** |

# LES RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

## LE SOMMAIRE

| Axes d'intervention | Objectifs du Plan stratégique 2006-2009 | Résultats au 31 mars 2008 | Référence |
|---|---|---|---|
| **ORIENTATION 1- Adapter les interventions de la Commission à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd** | | | |
| Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds | Avoir ajusté, en 2006, les interventions de la Commission aux changements apportés à la loi. | Objectif atteint | p. 29 |
| | Avoir amorcé, à l'intérieur des délais qui seront convenus avec les partenaires, des interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds. | Objectif atteint | p. 31 |
| Événements ayant un effet préoccupant sur le réseau routier | Avoir entrepris, d'ici 2007, des interventions à la suite d'événements routiers préoccupants. Pour ce faire, obtenir les renseignements complets et nécessaires. | En cours de réalisation | p. 32 |
| Processus d'évaluation du comportement des propriétaires et exploitants de véhicules lourds | Avoir réalisé, en 2009, un bilan du mécanisme d'évaluation des sociétés de transport en commun. | En cours de réalisation | p. 32 |
| **ORIENTATION 2 - Maintenir la qualité des interventions de la Commission dans le domaine du transport de personnes et en ajuster la portée à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens** | | | |
| Transport de personnes | Maintenir la qualité des interventions dans le domaine du transport de personnes, notamment en matière de transport interurbain, dans un contexte de mise en place de nouveaux mandats et de réduction de la taille de l'État. | Objectif atteint | p. 33 |
| Transport par taxi | D'ici 2009, avoir intensifié au besoin les interventions auprès des titulaires de permis dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements. Pour ce faire, obtenir les renseignements nécessaires. | En cours de réalisation | p. 35 |
| Transport par véhicule adapté | Avoir réalisé, en 2007, une analyse évaluant dans quelle mesure les permis émis par la Commission ont contribué à satisfaire la demande de transport par véhicule adapté. | En cours de réalisation | p. 36 |
| **ORIENTATION 3 - Continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services de la Commission et cela, dans le cadre des orientations gouvernementales** | | | |
| Services à la clientèle | Avoir élargi et amélioré, d'ici 2008, l'offre de services en ligne destinés aux transporteurs. | Objectif atteint | p. 37 |
| | Avoir fait connaître, d'ici 2007, les délais moyens à l'intérieur desquels les transporteurs peuvent obtenir certaines décisions les concernant. | Objectif atteint | p. 39 |
| | Avoir confié à Services Québec, en 2006, les services ayant fait l'objet d'une entente de principe. | Objectif atteint | p. 40 |
| | Avoir complété, d'ici 2008, la révision et l'automatisation de l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels de la Commission. | En cours de réalisation | p. 41 |
| Simplification des formalités | Avoir complété, d'ici 2008, la simplification des formalités auxquelles sont soumis les transporteurs. | Objectif atteint | p. 42 |
| Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre | Mettre à jour annuellement le plan pluriannuel de la main-d'œuvre faisant état des ressources et des besoins de la Commission ainsi que des stratégies appropriées. | Objectif atteint | p. 43 |
| Services partagés | Collaborer à l'implantation du Centre de portefeuille ministériel de services partagés - Transports et au premier volet du projet SAGIR, portant sur le Système comptable (dépenses) et acquisitions. | Objectif atteint | p. 44 |

# LES RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Le Plan stratégique 2006-2009 de la Commission des transports du Québec, déposé à l'Assemblée nationale en juin 2006, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour ces trois années. Cette section présente les résultats de la seconde année d'application de ce plan.

## Orientation 1

### Adapter les interventions de la Commission à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd.

**Objectif stratégique**

Avoir ajusté, en 2006, les interventions de la Commission aux changements apportés à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds.

**Indicateurs**

- Nombre et nature des interventions ajustées

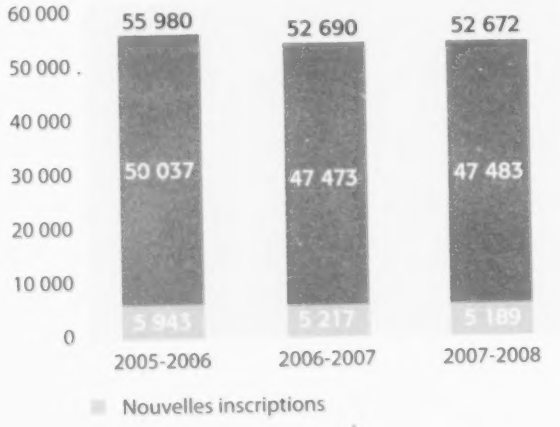
**Les résultats**

Comme il était prévu, les interventions de la Commission ont été ajustées en 2006, à la suite des modifications apportées à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. Les effets de ces changements continuent de s'appliquer et se reflètent dans les résultats observés.

- Réciprocité avec les autres administrations canadiennes

Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds immatriculés par les autres administrations canadiennes n'ont plus à s'inscrire auprès de la Commission pour pouvoir circuler au Québec. Ce changement explique la diminution du nombre de personnes ou entreprises inscrites au Registre depuis 2006-2007.

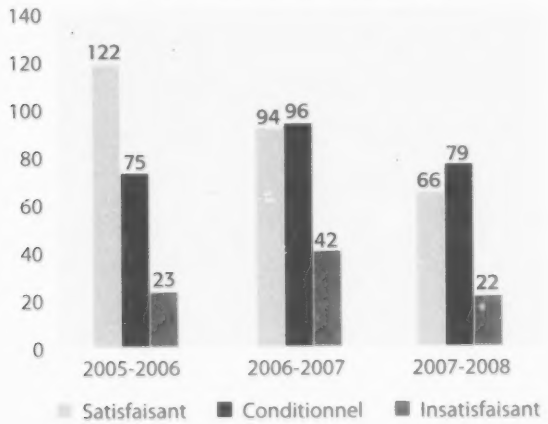
**Les propriétaires et exploitants inscrits au Registre**



### • Ajustements des pouvoirs de la Commission

En vertu des pouvoirs qui lui ont été conférés par la Loi en janvier 2006, la Commission peut imposer des conditions dès qu'elle constate, dans le comportement d'un transporteur, des déficiences à l'égard de la sécurité routière ou de l'intégrité du réseau routier. Elle a ainsi attribué une cote « conditionnel » ou « insatisfaisant » à une plus grande proportion de propriétaires ou exploitants de véhicules lourds depuis l'introduction de ces modifications légales. En 2007-2008, 47 % des propriétaires et exploitants de véhicules lourds examinés ont reçu la cote « conditionnel » et 13 % ont reçu la cote « insatisfaisant ».

**Cotes attribuées à la suite d'une vérification de comportement**




L'imposition de conditions a pour but d'amener les propriétaires ou exploitants de véhicules lourds, dont le comportement présente des déficiences, à améliorer la sécurité de leurs activités de transport. La pratique montre que la majorité des propriétaires ou exploitants de véhicules lourds remplissent les conditions imposées par la Commission. C'est le cas de 52 propriétaires ou exploitants qui ont retrouvé leur cote « satisfaisant » au cours de 2007-2008. Par ailleurs, 21 se sont vus attribuer une cote « insatisfaisant » pour non-respect de conditions.

Lorsque la Commission attribue la cote « insatisfaisant » à un propriétaire ou à un exploitant de véhicules lourds, elle peut aussi appliquer une telle cote à tout employé, associé ou administrateur dont elle estime l'influence déterminante sur le comportement à risque constaté. Elle s'assure de cette façon que ces personnes ne pourront plus exploiter ou mettre en circulation un véhicule lourd sans obtenir son autorisation. Au cours de l'année 2007-2008, elle a attribué cette cote à 12 personnes.

Plus de 60 % des propriétaires ou exploitants examinés ont reçu une cote « **conditionnel** » ou « **insatisfaisant** ».

**Objectif stratégique**

Avoir amorcé, à l'intérieur des délais qui seront convenus avec les partenaires, des interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds.

**Indicateurs**

- Entente avec les partenaires
- Évolution du nombre de dossiers de conducteurs évalués

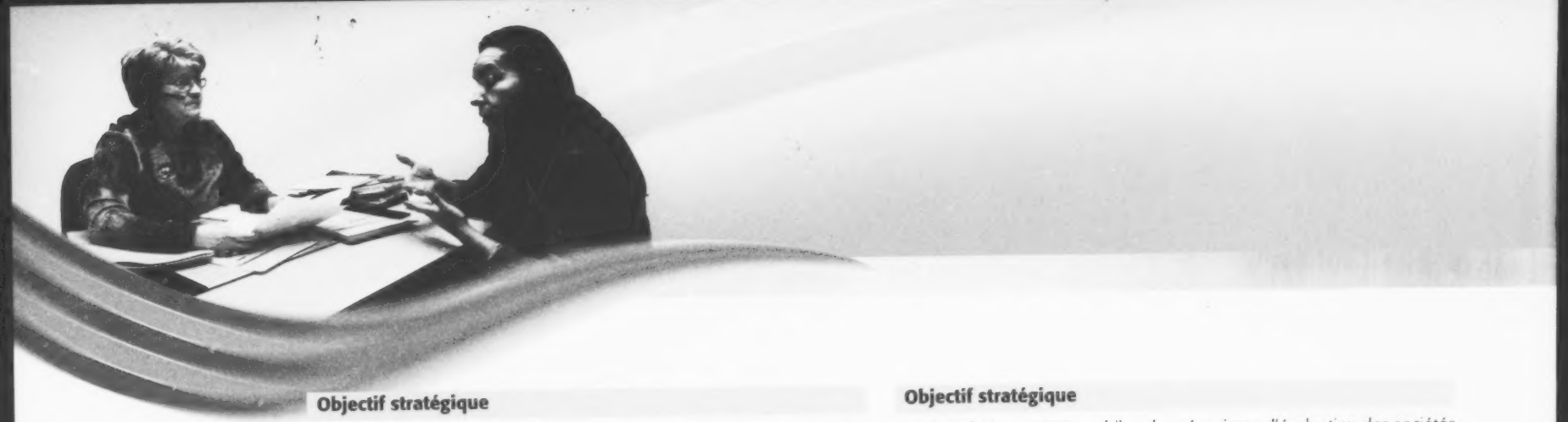
**Les résultats**

La Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds a introduit, en janvier 2006, de nouveaux pouvoirs permettant de suivre et d'évaluer le comportement des conducteurs de véhicules lourds au Québec. À l'instar de ce qui est appliqué pour les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, les critères d'évaluation du comportement des conducteurs de véhicules lourds seront enchâssés dans une politique administrative élaborée par la Société de l'assurance automobile du Québec. À cette fin, cette dernière a constitué, en 2006, un comité de travail auquel participe la Commission. Ce comité regroupe également des représentants du ministère des Transports, des associations de transporteurs et des syndicats. D'importants travaux ont été réalisés tout au long de l'année. Compte tenu des diverses étapes à réaliser, dont les modifications aux systèmes informatiques, on s'attend à ce que la politique puisse être appliquée dans son intégralité sur un horizon d'environ deux ans.

Dans ce contexte, la Commission a instauré un mécanisme temporaire afin d'intervenir dès maintenant auprès des conducteurs qui présentent un haut risque pour la sécurité routière. Les critères qu'elle a établis s'inspirent de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Ses interventions vont de la transmission d'une lettre d'avertissement à une convocation à une audience devant un membre de la Commission. L'audience vise à donner au conducteur l'occasion d'expliquer les circonstances entourant les événements inscrits à son dossier de conduite et à déterminer les moyens d'améliorer son comportement. La Commission est habilitée à imposer au conducteur des conditions visant l'amélioration de son comportement. Par ailleurs, s'il s'avère que l'imposition de conditions ne peut corriger le comportement constaté, elle peut ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire au conducteur la conduite d'un véhicule lourd.

> La Commission a commencé ses interventions auprès des **conducteurs** qui présentent un haut risque pour la sécurité routière.

Les premières interventions ont débuté en juin 2007. Au cours de cette année, 191 lettres d'avertissement ont été transmises et 8 conducteurs ont été convoqués en audience. Les décisions qui en découlent seront rendues au printemps 2008.



**Objectif stratégique**

Avoir entrepris, d'ici 2007, des interventions à la suite d'événements routiers préoccupants. Pour ce faire, obtenir les renseignements complets et nécessaires.

**Indicateurs**

- Entente avec les partenaires
- Obtention des renseignements complets
- Évolution du nombre d'événements identifiés
- Évolution du nombre d'interventions

**Les résultats**

Certains événements graves impliquant des transporteurs peuvent avoir des conséquences importantes sur la sécurité du public et le réseau routier. C'est le cas, par exemple, lorsqu'une fermeture de route est causée par la perte du chargement où le déversement du contenu d'un camion ou encore lorsqu'un véhicule lourd cause des dommages importants à un pont ou à une infrastructure routière. La Commission veut être informée lorsque de tels événements se produisent afin d'intervenir au besoin auprès du transporteur concerné, lorsqu'elle considère que celui-ci a négligé la sécurité ou n'a pas respecté les normes applicables.

Pour pouvoir agir de façon équitable envers les transporteurs concernés, la Commission doit être en mesure de recevoir systématiquement l'information concernant tous les événements s'étant produits sur l'ensemble des routes du Québec. Les démarches qu'elle a entreprises auprès de divers partenaires gouvernementaux devraient lui permettre d'obtenir, au cours de l'exercice 2008-2009, toute l'information souhaitée. À la lumière de cette information, la Commission mettra en œuvre son mécanisme d'intervention, après en avoir fait connaître les modalités à l'industrie.

**Objectif stratégique**

Avoir réalisé, en 2009, un bilan du mécanisme d'évaluation des sociétés de transport en commun.

**Indicateurs**

- Résultats du bilan

**Les résultats**

La Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds prévoit des dispositions particulières relatives aux sociétés de transport en commun. Afin de donner suite à ces dispositions, la Commission a instauré, en partenariat avec l'Association du transport urbain du Québec, un mécanisme d'évaluation particulier pour ces sociétés.

Il s'agit, dans un premier temps, de vérifier en entreprise les moyens mis en place par chaque société de transport en commun pour assurer la sécurité de ses activités de transport. Par la suite, les représentants de ces sociétés participent à une rencontre avec un membre de la Commission visant à échanger sur les moyens d'améliorer constamment leurs pratiques de sécurité et à assurer un suivi des modifications convenues.

Chacune des neuf sociétés de transport en commun ayant fait l'objet d'une évaluation par la Commission, celle-ci fera un bilan de ce mécanisme au cours de la prochaine année.

Le public peut désormais **consulter en ligne** l'offre de services en transport nolisé.

## Orientation 2

**Maintenir la qualité des interventions de la Commission dans le domaine du transport de personnes et en ajuster la portée à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens.**

### Objectif stratégique

Maintenir la qualité des interventions dans le domaine du transport de personnes, notamment en matière de transport interurbain, dans un contexte de mise en place de nouveaux mandats et de réduction de la taille de l'État.

### Indicateurs

- Nature et évolution des interventions

### Les résultats

TRANSPORT PAR AUTOBUS

- Traitement des demandes relatives au transport par autobus

Le tableau ci-dessous montre que la Commission a traité les demandes reçues tout en conservant un niveau d'inventaire assez semblable du début à la fin de la période.

| Exercice | Inventaire du début (1er avril) | Demandes reçues | Demandes traitées | Inventaire de la fin (31 mars) |
|---|---|---|---|---|
| 2005-2006 | 56 | 477 | 466 | 67 |
| 2006-2007 | 67 | 374 | 383 | 58 |
| 2007-2008 | 58 | 448 | 443 | 63 |

- Délivrance de permis de transport par autobus

Les interventions de la Commission visent à assurer à la population du Québec un service de transport interurbain par autobus de qualité et à un prix juste. Elles contribuent ainsi à encourager l'utilisation du transport en commun. Tel que le spécifie la Politique québécoise du transport collectif[1] rendue publique le 16 juin 2006, le développement du transport collectif constitue une des voies privilégiées par le gouvernement pour encourager le développement durable. Les actions de la Commission s'inscrivent parfaitement dans cette perspective. Cette année, la Commission a donné suite aux demandes suivantes relatives au transport interurbain :

- 21 demandes de permis pour le transport interurbain, dont 17 ont été accordées;
- 8 demandes de modifications de permis, dont 7 ont été accordées;
- 9 dépôts de modifications d'horaire, de fréquence ou de parcours, dont 8 ont été accordés;
- 22 dépôts de tarifs, dont 21 ont été accordés.

- Codification des permis de transport par autobus

Le gouvernement a adopté le décret qui permettra à la Commission de codifier les permis de transport par autobus afin de tenir compte des changements apportés aux territoires municipaux. Cette démarche s'amorcera au cours de la prochaine année et aura pour effet de faciliter la compréhension des services offerts à la population. Les modifications réglementaires entraînent aussi un allègement pour les transporteurs qui offrent des services de transport nolisé par autobus, car ils n'auront plus à déclarer leurs points de service.

Par ailleurs, le public peut maintenant consulter en ligne, sur le site Internet de la Commission, l'offre de services en transport nolisé sur tout le territoire du Québec.

[1] MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Le transport des personnes au Québec : pour offrir de meilleurs choix aux citoyens : La Politique québécoise du transport collectif*, 2006, 59 p.

## TRANSPORT PAR TAXI

### • Traitement des demandes relatives au transport par taxi

| Exercice | Inventaire du début (1er avril) | Demandes reçues | Demandes traitées | Inventaire de la fin (31 mars) |
|---|---|---|---|---|
| 2005-2006 | 237 | 879 | 907 | 209 |
| 2006-2007 | 209 | 816 | 940 | 85 |
| 2007-2008 | 85 | 793 | 783 | 95 |

La Commission a reçu un nombre important de demandes de permis pour le transport adapté à la suite de l'entrée en vigueur, en 2002, de la Loi concernant les services de transport par taxi. La diminution des demandes constatée depuis 2005 vient notamment du fait que ce phénomène s'est résorbé au cours des deux dernières années.

### • Délivrance de permis de taxi

La Commission a contribué à augmenter l'offre de services à l'ensemble de la population en délivrant 69 permis supplémentaires. De ces permis, 10 visent à répondre aux besoins particuliers des personnes handicapées.

### • Fixation générale des tarifs

Afin de tenir compte de la réduction de la taxe sur les produits et services de 6 % à 5 %, entrée en vigueur le 1er janvier 2008, la Commission a révisé les tarifs de transport par taxi. Dans sa décision, la Commission a tenu compte de l'intérêt public en faisant bénéficier les usagers des services de transport par taxi de la baisse du taux de la TPS. Cette réduction permet à ces derniers d'économiser en taxes plus de 6,7 millions de dollars par année.

### • Étude et audience sur l'obligation d'utiliser un taximètre dans certaines agglomérations actuellement exemptées

La Commission a tenu une audience publique afin de déterminer les territoires dans lesquels un taxi actuellement exempté devra à l'avenir être équipé d'un taximètre. En révisant les exemptions présentement en vigueur, la Commission veut permettre aux usagers des services de transport par taxi de s'assurer que le prix d'une course est calculé de façon juste et équitable, tout en tenant compte des particularités régionales qui justifieraient le maintien de l'exemption.

### • Numéro permanent de permis de propriétaire de taxi

Tel que cela a été recommandé dans le Rapport sur la Loi concernant les services de transport par taxi, un numéro permanent a été ajouté aux permis de propriétaire de taxi. Ce nouveau numéro facilite le suivi du permis, notamment lors d'un transfert.

**Objectif stratégique**

D'ici 2009, avoir intensifié au besoin les interventions auprès des titulaires de permis de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements. Pour ce faire, obtenir les renseignements nécessaires.

**Indicateurs**

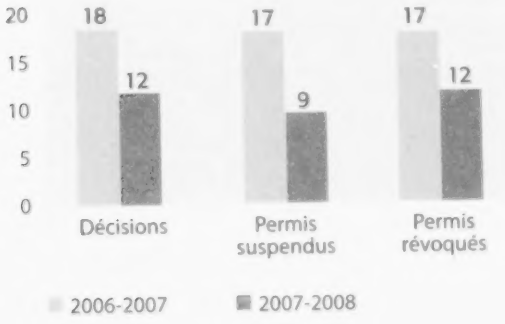
- Obtention des renseignements nécessaires
- Évolution du nombre de manquements identifiés
- Évolution du nombre d'interventions

**Les résultats**

- La qualité et la sécurité des services offerts au public

Au cours de l'année 2007-2008, la Commission a agi auprès des détenteurs de permis de taxi qui ont fait l'objet de plaintes relatives à leur comportement. Ainsi, elle a rendu 12 décisions qui ont conduit à 9 suspensions de permis de taxi et à la révocation de 12 autres permis. Ces interventions sont réalisées dans une optique de protection des usagers des services de taxi et visent à encourager une prestation de service de taxi sécuritaire et de qualité.

Évolution des vérifications de comportement - Taxi

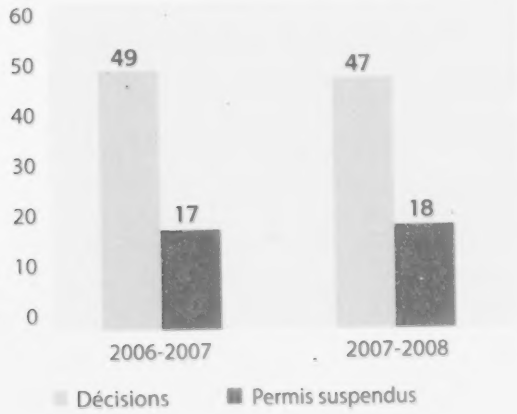



Par ailleurs, la Commission poursuit ses démarches auprès de ses partenaires afin d'obtenir les renseignements nécessaires au suivi du comportement des transporteurs par taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements.

• Des tarifs justes pour le public

Le Règlement sur les services de transport par taxi oblige notamment les titulaires de permis de taxi à faire vérifier et sceller leur taximètre tous les 6 mois. Afin de s'assurer que les usagers paient le juste prix affiché au taximètre, la Commission fait un suivi auprès des titulaires de permis de taxi visés par cette obligation. Au cours de l'année 2007-2008, elle a rendu 47 décisions qui ont mené à 18 suspensions de permis de taxi pour omission de respecter cette obligation.

**Évolution des vérifications de taximètres**




**Objectif stratégique**

Avoir réalisé, en 2007, une analyse évaluant dans quelle mesure les permis émis par la Commission ont contribué à satisfaire la demande de transport par véhicule adapté.

**Indicateurs**

• Résultats de l'analyse

**Les résultats**

Depuis l'entrée en vigueur, en 2002, de la Loi concernant les services de transport par taxi, la Commission peut délivrer un nouveau type de permis pour répondre aux besoins de déplacement des personnes à mobilité réduite et, de façon particulière, de celles utilisant un fauteuil roulant motorisé. La Commission a jusqu'à maintenant délivré près de 150 permis de ce type pour desservir l'île de Montréal.

La Commission souhaite savoir dans quelle mesure ces permis contribuent à satisfaire les besoins de la clientèle visée. En collaboration avec ses partenaires, elle a donc complété, au cours de la dernière année, les principales étapes d'une étude visant à déterminer le niveau de satisfaction de la clientèle concernée relativement à la disponibilité des services de transport par taxi accessible. Diverses démarches, dont des entrevues et des sondages téléphoniques, ont été entreprises à cette fin auprès des usagers, des titulaires de permis ainsi que de divers intervenants de l'industrie.

Cette étude, dont les résultats seront rendus publics, visait également à documenter les problématiques et les perspectives d'évolution du transport par taxi accessible sur l'île de Montréal.

## Orientation 3

**Continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services de la Commission et cela, dans le cadre des orientations gouvernementales.**

### Objectif stratégique

Avoir élargi et amélioré, d'ici 2008, l'offre de services en ligne destinés aux transporteurs.

### Indicateurs

- Nouveaux services disponibles sur Internet
- Taux d'utilisation et de satisfaction des services en ligne
- Économies pour le client
- Évolution des délais de traitement

### Les résultats

Comme il était prévu, la Commission a mis en ligne son nouveau Portail des transporteurs en juin 2007. Cette refonte majeure du site Internet contribue à l'atteinte des objectifs de modernisation du gouvernement en mettant à la disposition de la population et des transporteurs de nouveaux services électroniques.

- Les améliorations apportées à l'information diffusée sur le site

- Ajout d'information;
- Amélioration de la présentation et de la navigation dans le site;
- Consultation du dossier d'un transporteur, dont les décisions qui le concernent;
- Consultation des services de transport nolisé par autobus.

Le tableau ci-dessous présente l'achalandage des principaux éléments consultés depuis la mise en ligne du nouveau site Internet.

| UTILISATION DES SERVICES DE CONSULTATION | 2007-2008* |
|---|---|
| Dossier de transporteur | 45 823 |
| Avis publics | 30 003 |
| Décision | 22 767 |
| Cote de sécurité | 13 906 |
| Liste des intermédiaires en services de transport | 11 614 |
| Services de transport nolisé par autobus | 4 259 |

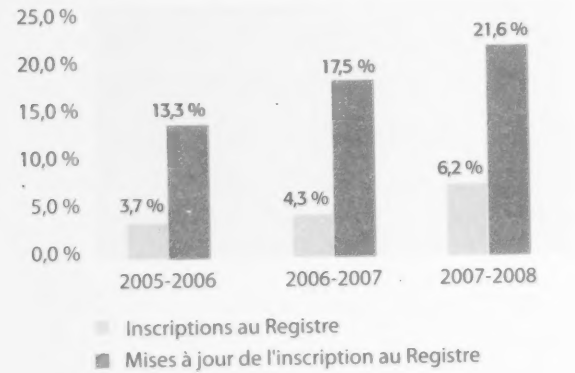
* Données compilées depuis juin 2007

- Les améliorations apportées aux transactions en ligne

- Amélioration des transactions d'inscription et de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds par l'implantation d'une entrevue dirigée;
- Paiement électronique des frais et des droits par carte de crédit;
- Saisie des certificats de taximètres pour les mandataires;
- Transmission électronique de la plupart des demandes.

Les transactions relatives au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ont été améliorées en mettant à la disposition du demandeur une entrevue dynamique adaptée à sa situation. En effet, le système propose au demandeur uniquement les questions qui le concernent et non l'ensemble des questions du formulaire, comme auparavant. La transaction est donc plus simple et plus rapide à compléter. Ces améliorations semblent être appréciées des usagers puisqu'on constate, dans le graphique ci-contre, que de plus en plus de propriétaires et exploitants de véhicules lourds utilisent ces deux services électroniques.

**Évolution des taux d'utilisation des transactions en ligne relatives au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds**



L'implantation de ces nouveautés a entraîné une diminution du temps de traitement pour les employés de la Commission. On estime que le temps requis pour traiter une inscription électronique au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds a diminué de 30 % par rapport à une inscription sur formulaire papier. En ce qui concerne la mise à jour de l'inscription, le temps de traitement des demandes électroniques est rendu négligeable, sauf exception, puisque plusieurs validations sont effectuées par le système informatique.

Les autres transactions nouvellement accessibles sur Internet sont fonctionnelles seulement depuis septembre ou décembre 2007, selon le cas. Cette situation explique leur faible utilisation pour l'exercice 2007-2008.

| UTILISATION DES NOUVELLES TRANSACTIONS PAR INTERNET | 2007-2008 |
|---|---|
| Saisie de certificats de taximètres | 475 |
| Renouvellement à la liste des intermédiaires en services de transport | 141 |
| Demandes relatives au transport par autobus | 15 |
| Demandes de permis et de transfert de permis de taxi | 13 |

**Objectif stratégique**

Avoir fait connaître, d'ici 2007, les délais moyens à l'intérieur desquels les transporteurs peuvent obtenir certaines décisions les concernant.

**Indicateurs**

- Délais moyens pour obtenir certains types de décisions

**Les résultats**

Cet objectif stratégique a été atteint en mars 2006 lorsque la Commission a mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens. Elle y a ajouté six engagements relatifs aux délais de traitement de diverses demandes dans les secteurs du transport par autobus, du camionnage en vrac, du transport par véhicule lourd et du taxi. Les transporteurs sont ainsi en mesure de mieux planifier leurs activités lorsqu'ils présentent une demande à la Commission. Les résultats relatifs à ces délais sont fournis dans la section du rapport qui traite de la Déclaration de services aux citoyens.

**Objectif stratégique**

Avoir confié à Services Québec, en 2006, les services ayant fait l'objet d'une entente de principe.

**Indicateurs**

• Services confiés

**Les résultats**

En janvier 2005, la Commission signait une entente de principe déterminant les services pouvant être confiés à Services Québec. En plus de l'information de première ligne, l'entente prévoit notamment que Services Québec peut offrir, dans son réseau, des services de distribution de formulaires, de perception des frais et de transmission à la Commission des formulaires d'inscription ou de mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

La Commission collabore par ailleurs à l'enrichissement du site « Portail Québec » qui est la porte d'accès aux divers services gouvernementaux pour les citoyens. Elle a alimenté le volet « Entreprises » du site portant sur l'exploitation d'un véhicule lourd. En outre, un hyperlien dirige le nouveau transporteur vers le site de la Commission pour lui permettre de remplir en ligne les formalités requises.

**Objectif stratégique**

Avoir complété, d'ici 2008, la révision et l'automatisation de l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels de la Commission.

**Indicateurs**

- Résultats atteints

**Les résultats**

La Commission a amorcé, en 2005, un projet majeur visant la modernisation, l'intégration et l'automatisation de l'ensemble de ses processus d'affaires. Ce projet, appelé Système intégré de mission, s'inscrit dans le cadre du plan de modernisation du gouvernement 2004-2007[2]. Il vise notamment à améliorer les services offerts à la clientèle, à alléger les formalités, à faciliter l'accès à ces services, à faire face à la réduction des effectifs et à améliorer la performance de la Commission. Il se découpe en trois phases :

1. Nouvelle prestation électronique de services ou « Portail des transporteurs »;
2. Gestion et numérisation des documents;
3. Intégration et conversion de l'ancien système vers le nouveau système intégré de mission.

La révision de l'ensemble des formulaires et des exigences que doivent remplir les transporteurs pour transiger avec la Commission est complétée. La forme des décisions a également été standardisée de façon à en faciliter la lecture et la compréhension. Ces étapes préalables étant réalisées, le nouveau Portail des transporteurs a pu être mis en ligne en juin 2007. Ce nouveau site Internet permet notamment aux transporteurs de suivre leur dossier et d'effectuer diverses transactions en ligne. Il comporte également plus d'information pour la clientèle.

Plusieurs travaux préparatoires à la seconde phase du projet portant sur la gestion et la numérisation des documents ont aussi été réalisés au cours de l'exercice 2007-2008. L'implantation de l'ensemble des composantes requises pour compléter cette phase se terminera au cours de l'année prochaine.

Quant à la troisième phase du projet, les travaux préparatoires ont débuté cette année et se poursuivront au cours de l'exercice 2008-2009.

[2] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Moderniser l'État. Pour des services de qualité aux citoyens. « Plan de modernisation 2004-2007*, mai 2004.

**Objectif stratégique**

Avoir complété, d'ici 2008, la simplification des formalités auxquelles sont soumis les transporteurs.

**Indicateurs**

- Simplifications mises en place
- Économies pour le client

**Les résultats**

La Commission a complété, en 2007, les simplifications requises pour l'implantation de sa nouvelle prestation électronique de services. Ainsi, depuis 2005, tous les formulaires ont été analysés et allégés pour ne demander que les renseignements requis par la réglementation. La majorité des formulaires sont accessibles sur le site Internet et peuvent être remplis directement à l'écran. En outre, le format des décisions a été actualisé afin d'en faciliter la lecture et la compréhension par les personnes concernées.

- Implantation de la nouvelle prestation électronique de services

L'implantation d'une nouvelle prestation électronique de services s'est traduite par plusieurs simplifications pour la clientèle. Ainsi, l'abonnement au service de transmission des documents par Internet permet désormais au demandeur de transiger avec la Commission par voie électronique uniquement. Une fois inscrit à ce service, ce dernier peut remplir toute demande auprès de la Commission sans avoir à transmettre de documents papier. Ce service est maintenant disponible pour la majorité des demandes adressées à la Commission. Toutefois, il est trop récent pour permettre d'estimer la réduction des coûts qui y sont associés.

Les transactions relatives au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ont été simplifiées. À l'aide de l'entrevue dynamique, le système informatique propose au demandeur un questionnaire personnalisé selon sa situation. Ce dernier peut donc gagner du temps puisqu'il ne doit répondre qu'aux questions qui s'appliquent à lui. On estime que cette nouvelle fonctionnalité fait gagner au demandeur environ cinq minutes lorsqu'il remplit le formulaire électronique d'inscription ou de mise à jour de son inscription, ce qui constitue une diminution de 25 % du temps requis.

La consultation, sur le site Internet, des dossiers des transporteurs permet dorénavant à ces derniers de vérifier rapidement leur dossier à la Commission. Ils ont accès notamment aux décisions les concernant. Ils n'ont donc plus à téléphoner à la Commission pour obtenir la même information.

• Modifications des parcs de véhicules

La déclaration du parc de véhicules sur le formulaire d'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds a été modifiée. Ce changement permet une meilleure concordance des données de la Commission avec celles de la Société de l'assurance automobile du Québec. Cela facilite, pour les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, la compréhension et le suivi de leur parc de véhicules inscrit auprès des deux organismes.

• Avis de suspension de circuler aux propriétaires et exploitants de véhicules lourds

À la demande de l'industrie, l'avis de suspension transmis au propriétaire ou exploitant de véhicules lourds qui n'a pas fait la mise à jour annuelle de son inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans les délais qui lui ont été signifiés est transmis environ une semaine à l'avance plutôt qu'au moment de la suspension. Le propriétaire ou exploitant de véhicules lourds qui aurait dépassé ce délai a donc quelques jours pour régulariser sa situation, lui évitant ainsi le risque d'être pénalisé pour un oubli de dernière minute.

Par ailleurs, les efforts de simplification des formalités se poursuivent afin d'atteindre l'objectif de réduction de 20 % du fardeau administratif imposé aux entreprises, énoncé dans la Stratégie gouvernementale de développement économique[3].

**Objectif stratégique**

Mettre à jour annuellement le plan pluriannuel de main-d'œuvre faisant état des ressources et des besoins de la Commission ainsi que des stratégies appropriées.

**Indicateurs**

• Suivi de la mise à jour annuelle

**Les résultats**

Le Plan pluriannuel de main-d'œuvre de la Commission est mis à jour chaque année. Les stratégies qui s'en dégagent lui permettent de planifier une utilisation optimale de ses ressources humaines dans un contexte de départs à la retraite et en fonction d'un taux de remplacement autorisé de 40 %.

Le Système intégré de mission en cours de développement contribuera à faire face à la réduction anticipée de personnel grâce, notamment, à l'automatisation de certaines opérations effectuées manuellement.

[3] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *L'Avantage québécois*, octobre 2005.

**Objectif stratégique**

Collaborer à l'implantation du Centre de portefeuille ministériel de services partagés – Transports et au premier volet du projet SAGIR, portant sur le Système comptable (dépenses) et acquisitions.

**Indicateurs**

• État d'avancement de chacun des projets

**Les résultats**

• Centre de portefeuille ministériel de services partagés – Transports

Les services partagés du portefeuille Transports ont été implantés en juin 2007. Ils regroupent les services du ministère des Transports du Québec, de la Société de l'assurance automobile du Québec et de la Commission. Chaque organisme met à la disposition de ses partenaires du portefeuille Transports divers services telles la reprographie, la visioconférence, la numérisation de documents, la conception de formulaires, l'insertion et l'expédition massive de documents. Il s'agit de services administratifs en soutien à la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières. Tous les services du portefeuille Transports sont diffusés dans l'intranet de chaque partenaire afin d'en faciliter l'accès.

Le partage de services est un moyen de maintenir la performance de chaque organisation dans un contexte de diminution de ressources, en plus d'être une occasion de profiter de l'expertise des autres organisations. Cette démarche s'inscrit dans l'orientation gouvernementale visant à regrouper et optimiser les ressources.

Dans une perspective de partage de services avec le ministère des Transports, la Commission s'est dotée d'un système informatisé de gestion du temps et de l'assiduité. L'implantation de ce système, en plus de permettre une économie de temps notamment auprès des responsables d'assiduité dans les unités administratives, a également permis de diminuer considérablement l'utilisation de papier requis pour l'impression des formulaires d'absence.

• Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources

Relativement aux priorités gouvernementales, la Commission a implanté, le 1er novembre 2007, le premier volet de la Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) concernant la gestion des opérations financières et matérielles. Cette implantation s'est réalisée sans ajout de ressource et dans le respect des budgets et des échéances prévus.

À la suite de cette implantation, la Commission a signé une entente de services avec le ministère des Transports de façon à regrouper des activités à fort volume tels les comptes à payer et le traitement des achats. La conclusion de cette entente permettra à la Commission de contribuer à l'objectif gouvernemental de réduction des ressources dans le secteur de l'administration.

• Centre des services partagés du Québec

Dans le cadre de son projet Système intégré de mission, la Commission contribue aux dossiers prioritaires du Centre des services partagés du Québec, particulièrement pour l'hébergement des portails et des sites Internet informationnels ou transactionnels ainsi que pour le Plan d'optimisation des environnements informatiques. C'est ainsi que l'infrastructure en soutien au système intégré de mission de la Commission est entièrement hébergée au Centre des services partagés du Québec. La première livraison a été effectuée en juin 2007.

La Commission explore également les possibilités de partage en matière de gestion intégrée et de numérisation des documents en vue de la deuxième livraison de son projet Système intégré de mission.

## LA RÉPARTITION DES DÉPENSES ET DES EFFECTIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ ET ORIENTATION STRATÉGIQUE

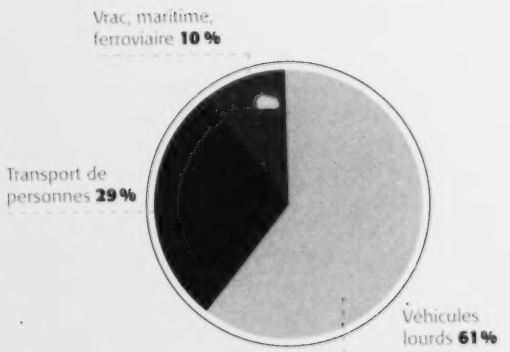
Le tableau suivant répartit les dépenses et les effectifs de la Commission par secteur d'activité, en les mettant en relation avec chaque orientation stratégique définie dans le Plan stratégique 2006-2009.

| SECTEUR D'ACTIVITÉ ET ORIENTATION STRATÉGIQUE | Dépenses 2007-2008 | Effectifs (en équivalents temps complet) |
|---|---|---|
| **Transport par véhicule lourd**<br>Y compris la mise en œuvre de l'orientation 1<br>*Adapter les interventions de la Commission à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd* | 7 691 043 $ | 83 |
| **Transport de personnes**<br>Y compris la mise en œuvre de l'orientation 2<br>*Maintenir la qualité des interventions de la Commission dans le domaine du transport de personnes et en ajuster la portée à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens* | 3 656 397 $ | 40 |
| **Autres secteurs de transport**<br>*Secteurs d'activité non touchés par la planification stratégique, soit le courtage en services de camionnage en vrac ainsi que les transports maritime et ferroviaire* | 1 260 827 $ | 13 |
| **Amélioration globale des services**<br>Mise en œuvre de l'orientation 3<br>*Continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services de la Commission et cela, dans le cadre des orientations gouvernementales* | 2 568 611 $* | 9** |

* Ces dépenses correspondent aux dépenses d'investissement de la Commission et comprennent le coût des ressources engagées par contrat.

** Ce chiffre comprend uniquement le personnel de la Commission

Répartition des dépenses de la Commission



# L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

La Commission prend divers moyens pour atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles. Ainsi, les gestionnaires considèrent ces cibles à chaque dotation de poste. De plus, un suivi des cibles à atteindre est effectué à l'aide du tableau de bord de la main-d'œuvre.

## L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ POUR LES MEMBRES DE GROUPES CIBLES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

### L'EMBAUCHE DES GROUPES CIBLES

Trois membres des communautés culturelles ont été recrutés sur un total de 12, ce qui représente 25 % du total de l'embauche cette année.

| STATUTS D'EMPLOI | EMBAUCHE TOTALE 2007-2008 | EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES 2007-2008 | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Communautés culturelles | Anglophones, autochtones et personnes handicapées | Total | Taux d'embauche par statut d'emploi |
| Réguliers | 4 | 1 | 0 | **1** | 25 % |
| Occasionnels | 6 | 1 | 0 | **1** | 16,7 % |
| Étudiants | 2 | 1 | 0 | **1** | 50 % |
| Stagiaires | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 % |
| **Total** | **12** | **3** | **0** | **3** | **25 %** |
| **Taux d'embauche par groupe cible** | - | **25 %** | **0 %** | **25 %** | - |

| ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
| 2005-2006 | 50 % | Aucun recrutement de personnel occasionnel | 33 % | Aucun recrutement de stagiaire |
| 2006-2007 | Aucun recrutement de personnel régulier | 40 % | 25 % | |
| 2007-2008 | 25 % | 16,7 % | 50 % | |

### LA REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES (postes réguliers)

| GROUPES CIBLES | 31 MARS 2006 | | 31 MARS 2007 | | 31 MARS 2008 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre d'employés réguliers en place | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total | Nombre d'employés réguliers en place | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total | Nombre d'employés réguliers en place | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total |
| Communautés culturelles | 13 | 9% | 12 | 8,6% | 11 | 8,1% |
| Autochtones | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Anglophones | 2 | 1,4% | 2 | 1,4% | 1 | 0,7% |
| Personnes handicapées | 4 | 2,8% | 4 | 2,9% | 2 | 1,5% |

## L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ POUR LES FEMMES

### TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES 2007-2008

| | Réguliers | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 3 | 5 | 2 | Aucun recrutement de stagiaire | **10** |
| Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2007-2008 | 75% | 83% | 100% | | **83,3%** |

### TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2008

| | Membres | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel* | Personnel de bureau et technicien | Personnel agent de la paix et ouvrier | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nombre total d'employés réguliers en place | 13 | 8 | 31 | 84 | 0 | **136** |
| Nombre de femmes en place | 2 | 3 | 13 | 64 | 0 | **82** |
| Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie | 15,4% | 37,5% | 41,9% | 76,2% | 0% | **60,3%** |

* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En conformité avec la Loi sur le développement durable, la Commission a entrepris cette année l'élaboration de son plan de développement durable. Elle y prévoira notamment les moyens qui seront mis en place afin de contribuer à l'atteinte des objectifs de la stratégie gouvernementale entrée en vigueur le 1er janvier 2008[4].

Par ailleurs, plusieurs mesures concourant aux objectifs nationaux d'application d'une gestion environnementale ont déjà été mises en place. L'utilisation de la visioconférence lors des audiences de la Commission est implantée et utilisée depuis quelques années. La Commission encourage également ses employés à utiliser cette technologie pour tenir des réunions de travail exigeant la présence d'employés des bureaux de Montréal et de Québec. Les déplacements sont ainsi réduits de façon appréciable.

La Commission a conclu une entente avec le Réseau de transport de la Capitale pour son programme « Abonne bus ». Ce programme permet aux employés de bénéficier d'une réduction annuelle de 10 % sur leur laissez-passer. De plus, dans son programme d'accueil, la Commission offre ce programme systématiquement à tous les nouveaux employés. Pour l'année 2007-2008, 12 % des employés du bureau de Québec utilisent l'« Abonne bus ».

D'autres mesures ont été implantées, dont la configuration de l'option d'impression recto/verso sur toutes les imprimantes, générant ainsi une économie de papier.

## LE PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La Commission a révisé entièrement son site Internet et l'a rendu plus accessible aux personnes avec certaines limitations fonctionnelles. Elle a ainsi donné suite à la principale mesure du Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2007-2008.

Par ailleurs, le Plan annuel à l'égard des personnes handicapées 2008-2009 a été rendu public le 28 mars 2008.

## LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Commission agit conformément à sa politique linguistique, laquelle définit les règles à suivre afin de favoriser le respect des dispositions de la Charte de la langue française du Québec. De plus, la Commission valorise la qualité des communications non seulement dans son milieu de travail, mais aussi dans ses relations avec ses clients.

[4] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Un projet de société pour le Québec*, Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, décembre 2007.

## LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Commission est soucieuse de respecter ses obligations en matière de protection des renseignements personnels. À ce titre, elle s'assure qu'une formation exhaustive portant sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels est donnée à tout nouvel employé. Également, l'ensemble de son personnel est conscientisé de façon récurrente sur l'importance qu'il doit accorder à la protection des renseignements personnels, notamment par l'entremise de diverses capsules d'information diffusées sur son site intranet.

Par ailleurs, l'amélioration des services en ligne a été apportée en s'assurant de répondre aux exigences les plus strictes en matière de confidentialité et de sécurité de l'information.

Enfin, certains mandats accordés par la Commission à des tiers ont été actualisés afin de mettre davantage l'accent sur leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels.

## LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

# LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2007-2008 de la Commission des transports du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présentent les objectifs, les cibles et les résultats;
- présentent des données pour lesquelles un examen effectué par une firme externe n'a rien révélé qui peut porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me permet de croire que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

La présidente de la Commission des transports du Québec,

Lise Lambert

Québec, juin 2008

# RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

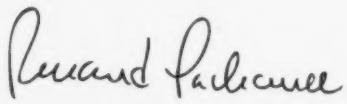
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Commission des transports du Québec de l'exercice terminé le 31 mars 2008. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces informations financières donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations de la Commission pour l'exercice terminé le 31 mars 2008 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 16 mai 2008

## REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2008

| | | |
|---|---|---|
| **REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU** | | |
| Droits, frais et dépens afférents au permis (note 3) | 5 600 405 $ | 5 611 548 $ |
| Frais de publications – demande de permis | 102 189 | 100 882 |
| Autres | 76 930 | 73 260 |
| | **5 779 524 $** | **5 785 690 $** |
| **DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC** | | |
| Traitements et autres rémunérations | 8 010 560 $ | 7 923 056 $ |
| Loyers | 1 071 521 | 1 053 845 |
| Services professionnels et administratifs | 890 648 | 499 926 |
| Transport et frais de communication | 572 961 | 605 708 |
| Frais de publications – demande de permis | 24 504 | 18 509 |
| Entretien et réparations | 254 213 | 230 955 |
| Fournitures et approvisionnements | 114 719 | 125 759 |
| Matériel et équipement | 16 321 | 32 931 |
| Amortissement des immobilisations | 1 646 824 | 1 353 675 |
| Autres | 5 996 | 12 632 |
| | **12 608 267 $** | **11 856 996 $** |

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières.

Pour la Commission

Lise Lambert
Présidente

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2008

## 1. CONSTITUTION, OBJET ET FINANCEMENT

La Commission des transports du Québec (la «Commission»), instituée par la *Loi sur les transports* (L.R.Q., c. T-12), est un organisme dont les activités visent à accroître la sécurité du public en matière de transport routier, maritime et ferroviaire et la protection du patrimoine routier. De plus, elle régit l'activité économique dans plusieurs domaines du transport afin d'assurer la disponibilité et la qualité des services, notamment dans les domaines de transport par autobus, par taxi et dans le camionnage en vrac, où elle a pour rôle principal de délivrer des permis. Également, la *Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds* (L.R.Q., c. P-30.3) confie à la Commission la responsabilité de constituer le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et d'en assurer la mise à jour annuelle.

## 2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des informations financières de la Commission, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par les informations financières. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Commission relevant du programme 2 du ministère des Transports. Elles se limitent aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

| | |
|---|---|
| Améliorations locatives | 10 ans |
| Mobilier et équipement de bureau | 5 ans |
| Équipement informatique | 3 ans |
| Projet informatique | 5 ans |
| Projet SAGIR | 10 ans |

De plus, les ajustements de traitements relatifs à l'équité salariale, s'il en est, ne sont pas présentés car ils ne sont pas défrayés à même les crédits de la Commission.

### Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires

(RRF), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La Commission n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux de 428 922 $, (400 258 $ en 2007) ne sont pas défrayées à même les crédits de la Commission et, par conséquent, ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Commission.

### 3. DROITS, FRAIS ET DÉPENS AFFÉRENTS AUX PERMIS

Ce poste comprend un montant de 505 524 $ (587 868 $ en 2007) de droits payables pour la délivrance ou le renouvellement de permis perçus par la Société de l'assurance automobile du Québec pour le compte de la Commission; cette dernière a la responsabilité de délivrer et de renouveler ces permis.

### 4. ENTENTE ENTRE LA COMMISSION ET CERTAINS MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT

La Commission a perçu pour le Registraire des entreprises des droits d'immatriculation de personnes morales et physiques de 66 513 $ (76 001 $ en 2007) ainsi qu'un montant de 63 312 $ (57 040 $ en 2007) au titre de permis et vignettes IFTA et des amendes impayées pour le compte des ministères de la Justice et du Revenu.

La Commission a également perçu pour la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) des droits d'immatriculation des transporteurs inscrits dans son registre pour un montant de 139 171 $ (119 792 $ en 2007).

Ces montants, perçus à titre de mandataire conformément aux ententes préétablies entre les parties, n'apparaissent pas dans les revenus et dépenses de la Commission.

### 5. ENGAGEMENTS

La Commission est engagée par des contrats à long terme échéant à diverses dates jusqu'en janvier 2013 pour des locaux administratifs ainsi que des dépenses en immobilisations. Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

| | |
|---|---|
| **2009** | 1 066 108 $ |
| **2010** | 344 908 |
| **2011** | 248 871 |
| **2012** | 926 |
| **2013** | 772 |
| | **1 661 585 $** |

# ANNEXE 1

**Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds**

- Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

**Loi sur les transports**

- Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises »
- Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services
- Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- Règlement sur le contrat de transport forestier
- Règlement sur la location des autobus
- Règlement sur le transport par autobus
- Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- Décret concernant le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant
- Règlement sur le transport maritime de passagers
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec

**Loi concernant les services de transport par taxi**

- Règlement sur les services de transport par taxi
- Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- Décret concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- Recueil des tarifs du transport privé par taxi

**Loi sur les transports routiers**

**Loi sur les chemins de fer**

- Règlement sur le transport ferroviaire

**Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé**

**Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal**

**Loi sur les cités et villes (extrait)**

**Code municipal du Québec (extrait)**

**Loi sur les sociétés de transport en commun (extrait)**

La Commission applique
en tout ou en partie
**10 lois** et leurs règlements.

# ANNEXE 2

## LE CODE D'ÉTHIQUE ET LES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

### Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.
2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

### Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.
5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.
6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.
7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.
9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Afin de promouvoir la **qualité de la justice administrative**, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission.

**Règles sur l'indépendance et l'impartialité**

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.

11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.

12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute de son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :

    1° de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties;

    2° de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier;

    3° de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties;

    4° d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.

15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

    Le président s'assure de la confidentialité des informations fournies par les membres en application du présent code.

**Règles sur les décisions**

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.

17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

**Disposition finale**

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entre en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet :
www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2008
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-53138-8 (imprimé)
ISBN 978-2-550-53133-3 (PDF)

© Gouvernement du Québec

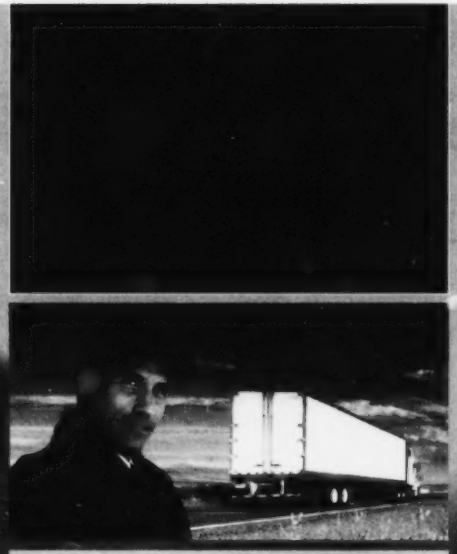
QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec) G1R 5V5
Télécopieur : 418 644-8034

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est,
10e étage, bureau 1000
Montréal (QUÉBEC) H2M 2V1
Télécopieur : 514 873-4720

Téléphone : 1 888 461-2433
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

**www.ctq.gouv.qc.ca**

10 %



Commission
des transports
Québec